



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar
Modul: Spletno poslovanje

ASERTIVNOST PRI SPREJEMANJU IN PODAJANJU KRITIKE

Mentorica: Ana Peklenik, prof.
Lektorica: Ana Peklenik, prof.

Kandidatka: Katarina Prašnikar

Kranj, maj 2016

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici Ani Peklenik, prof., za njene strokovne nasvete, vodenje, prijetno sodelovanje in lektoriranje diplomske naloge.

Posebna zahvala gre moji hčerki, partnerju in staršem za vso podporo in potrpežljivost v času nastajanja mojega diplomskega dela, ter vsem, ki so me spodbujali na moji študijski poti.

IZJAVA

»Študentka Katarina Prašnikar izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Ane Peklenik, prof.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Komunikacija je veščina, s katero se srečamo že ob rojstvu in nas spremlja vse življenje. Je ena najzahtevnejših dejavnosti, ki se odvija med ljudmi, vanjo je vključeno celotno telo, tako fizično kot psihično, ter naš um. Vsekakor pa komunikacija ni preprosta. Pomembno je, da je učinkovita in da z njo dosežemo dvosmernost. V današnjem času, ko vsi ljudje hitimo in smo prezaposleni, postanemo manj pozorni nanjo. Ne razmišljamo, ali so naše besede tiste, s katerimi želimo komunicirati. Preveč pozornosti namenimo tistemu, kar ljudje naredimo slabo, komentiramo, kritiziramo in ocenjujemo, pri čemer pa je v veliko primerih naše vedenje bolj agresivno ali pasivno kot pa asertivno.

Z asertivnim izražanjem dosežemo samozavestno, neposredno in odprto komunikacijo, v kateri upoštevamo sogovornika. Sprejemamo lastne pravice in pravice drugih ljudi ter znamo izkazati spoštovanje. Se svobodno izražamo, smo odgovorni za svoje vedenje in s tem pridobimo večji nadzor nad svojim življenjem. Kako se soočimo z osebo, ki nas kritizira? Ali prepoznamo dobronamerno kritiko in kako sami podajamo kritike?

Lahko se naučimo spremeniti svoje obnašanje.

KLJUČNE BESEDE

- komunikacija
- asertivna komunikacija
- kritika
- samozavest
- konstruktivnost

ABSTRACT

Communication is a skill we come into contact with at birth and which accompanies us throughout our lives. It is one of the most exacting activities, taking place between people, demanding the whole body, *physically* and *psychologically*, as well as our mind. In any case, communication is far from being simple. What matters is that it is efficient and that we achieve its flow in both directions. Nowadays, being overbusy and in a constant haste, we tend to be less attentive of our communication. We pay too much attention to what people do poorly, we tend to comment, criticise and evaluate. During that process our behaviour is more aggressive, passive than assertive.

On the other hand, we achieve self-confidence, direct and open communication with assertive expression, in which our partner in dialogue is being taken into consideration. We accept our rights as well as rights of others and we are able to show respect. We express ourselves freely, we become responsible for our conduct and in doing so, we also take control of our life. How to face someone criticising us? Can we recognize a well-meant criticism and how do we act while passing judgement?

We can learn to change our conduct.

KEY WORDS

- communication
- assertive communication
- criticism
- self - confidence
- constructiveness

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	Predstavitve problema.....	1
1.2	Cilji naloge.....	1
1.3	Predpostavke in omejitve	1
1.4	Metode dela.....	2
2	KOMUNIKACIJA	2
2.1	Načini komuniciranja	3
2.2	Kakovostna in uspešna komunikacija	5
3	RAZLIČNI TIPI VEDENJA.....	7
3.1	Pasivno obnašanje	7
3.2	Agresivno obnašanje.....	8
3.3	Manipulativno obnašanje.....	9
3.4	Asertivno obnašanje.....	9
4	ASERTIVNOST	10
4.1	Trening asertivnosti.....	12
4.2	Tehnike asertivnosti	13
4.3	Pravice in odgovornosti	16
5	KRITIKA	17
5.1	Sprejemanje kritike.....	18
5.2	Podajanje konstruktivne kritike.....	19
6	RAZISKAVA.....	22
6.1	Namen in cilj raziskave.....	22
6.2	Metoda raziskovanja	22
6.3	Rezultati.....	25
6.4	Ugotovitve in predlogi za izboljšave	43
7	ZAKLJUČEK	44
	LITERATURA IN VIRI	46
	PRILOGA.....	48

KAZALO SLIK

Slika 1: Dvosmerno komuniciranje	4
Slika 2: Tipi vedenja	7
Slika 3: Sendvič kritika	21
Slika 4: Spol anketirancev	25
Slika 5: Trenutni status anketiranih.....	26
Slika 6: Starostna struktura anketiranih	27
Slika 7: Prevzemanje odgovornosti	30
Slika 8: Neposrednost pri komuniciranju.....	30
Slika 9: Asertivna komunikacija	31
Slika 10: Lahko drugi izkoristijo vašo dobroto?	32
Slika 11: Vas zasipajo z neprijetnimi opravili v službi, ker se bojite kaj odkloniti? ...	33
Slika 12: Ste se pripravljene za kaj odločiti oziroma slediti svojim sanjam, čeprav bi vas lahko prijatelji ali družinski člani kritizirali?.....	34
Slika 13: Vas akviziterji pregovorijo, da kupite izdelke ali storitve, ki jih nikoli niste nameravali ali jih ne potrebujete?	35
Slika 14: Težko kritizirate dejanja drugih, tudi če vam škodijo?	36
Slika 15: Težko izražate svoje mnenje in občutke v skupini ali v pogovoru v dvoje?	37
Slika 16: Povprečje vseh odgovorov drugega sklopa vprašanj v anketi	38
Slika 17: Izmenična vožnja in zamujanje na delovno mesto	39
Slika 18: Soočanje sodelavca z odgovornostjo.....	40
Slika 19: Družinska večerja in varovanje sosedovih otrok.....	41
Slika 20: Kako odgovorimo sodelavcu, ki se nam med sestankom posmehuje.....	42

KAZALO TABEL

Tabela 1: Prednosti in pomanjkljivosti govornega in pisnega komuniciranja	5
Tabela 2: Različna vedenja, povezana s pravicami	17
Tabela 3: Spol anketirancev	25
Tabela 4: Trenutni status anketiranih	26
Tabela 5: Starostna struktura	27
Tabela 6: Delež asertivnih anketirancev	28
Tabela 7: Struktura analiziranih asertivnih odgovorov	29
Tabela 8: V kolikšni meri ste asertivni?.....	31
Tabela 9: Občutek krivde in izkoriščanje naše dobrote	32
Tabela 10: Odklonitev neprijetnih opravil.....	33
Tabela 11: Sledenje sanjam kljub kritiziranju	34
Tabela 12: Ali vas akviziterji prepričajo v nakup?	35
Tabela 13: Kritiziramo dejanja tistih, ki nam škodijo?.....	36

Tabela 14: Izražanje mnenja in občutkov	37
Tabela 15: Povprečje odgovorov drugega sklopa vprašanj v anketi	38
Tabela 16: Izmenična vožnja in zamujanje na delovno mesto	39
Tabela 17: Kaj storiti v primeru, ko delavec ogroža zaposlene?	40
Tabela 18: Družinska večerja in varovanje sosedovih otrok	41
Tabela 19: Kako odgovorimo sodelavcu, ki se nam med sestankom posmehuje....	42

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Komuniciranje je aktivnost, s katero se sporazumevamo. Ker se vsi ljudje znamo pogovarjati, se nam zdi, da je komunikacija preprosta, vendar ni tako. Gre za zapleten proces različnih vrst komuniciranja, ki se med seboj prepletajo ter dopolnjujejo. Skozi komunikacijo sogovorniku posredujemo veliko informacij, preko povratne informacije in interakcije z okoljem se sporočilo vrne in komunikacijski krog je sklenjen. Ljudje smo motivirani, da z uspešno komunikacijo dosežemo cilj, ki smo si ga zadali. Pomembno ni samo to, kaj govorimo, ampak tudi, to, na kakšen način to povemo.

1.2 CILJI NALOGE

Namen naloge je teoretično čim nazorneje predstaviti asertivno komunikacijo, opisati oblike vedenja ter preveriti prisotnost asertivne komunikacije pri sprejemanju in podajanju kritik.

Cilj diplomske naloge je skozi raziskavo ugotoviti, koliko ljudi v svojem vedenju komunicira asertivno. Osredotočili se bomo na situacije, ko smo kritizirani oziroma ko nekoga kritiziramo. Ugotoviti skušamo poznavanje in razumevanje asertivnega vedenja kot komunikacijske veščine tako na delovnem mestu kot v odnosu z družinskimi člani in ljudmi, ki nas obkrožajo.

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Glavna predpostavka je, da večina ljudi ne razume, kaj pomeni pojem asertivnost. V diplomski nalogi bo podrobno opisana asertivna komunikacija in vrste vedenj. Omejili se bomo predvsem na temo kritike – kako jo dati in kako prejeti.

Omejitve lahko predstavlja nepripravljenost anketirancev za sodelovanje in neverodostojni odgovori, ki ne bodo odražali pravega stanja.

HIPOTEZE:

- Manjši delež ljudi komunicira asertivno.
- Asertivne osebe imajo boljše interakcije in tesnejši stik z ljudmi, s katerimi učinkovito komunicirajo.
- Kritika je učinkovita in uporabna, če jo njen »prejemnik« razume.
- Manj asertivni ljudje med kritiziranjem zdrsejo v izolacijo.
- Asertivne osebe razlikujejo med upravičenimi in neupravičenimi kritikami.

1.4 METODE DELA

Diplomska naloga je razdeljena na dva dela. V prvem, teoretičnem delu je za razjasnitev asertivnega komuniciranja in pojma kritike uporabljena strokovna, domača in tuja literatura ter spletni viri. V praktičnem delu pa smo pripravili anketo, na katero je odgovorilo do 140 anketirancev obeh spolov, različnih starosti, z različnimi delovnimi izkušnjami in izobrazbo. Z anketo smo skušali ugotoviti, koliko ljudi zna biti v svojem vedenju asertivnih. Dobljene rezultate smo analizirali in grafično ponazorili.

2 KOMUNIKACIJA

Komuniciranje je eno najstarejših orodij sporazumevanja. Učiti se ga začnemo že ob rojstvu in nadaljujemo skozi zasebno, družabno ter delovno življenjsko obdobje. S komuniciranjem se sporazumevamo, z dogovarjanjem prihajamo do medsebojnega razumevanja ter sodelovanja. Z govorjenjem, pisano besedo, kretnjo ali risbo informiramo druge.

Pojem »komuniciranje« izhaja iz latinske besede *communicare*, ki pomeni posvetovati se, razpravljati o nečem, vprašati za nasvet, ter iz besede *communis*, ki pomeni splošen, skupen.

Komunikacija je sredstvo za sporazumevanje, s katero posredujemo svoje znanje in spoznanja. Omogoča izmenjavo informacij in misli, ki so bistveni element v interakciji z okoljem. Skozi čutila sprejemamo informacije iz okolja in spoznavamo njihovo vsebino. Sporočilo želimo prenesti, izrazimo svoje mnenje, argumente, predloge in s tem vzpostavimo stik z ljudmi, kar nam predstavlja pomembno življenjsko aktivnost na vseh področjih. Gre za željo, medsebojno zanimanje, odnos, ki ga usmerimo v sodelovanje in posledično skupni interes pri doseganju cilja. Ljudje težimo k temu, da bi bili razumljeni in sprejeti.

Za sporazumevanje sta potrebna vsaj dva. Pošiljatelj sporočila snuje in pošilja (oddaja, sporoča) – prejemnik jih prejema in spoznava vsebino. Seveda udeleženca med sporazumevanjem vlogi večkrat zamenjata – pošiljatelj postane prejemnik in prejemnik spet pošiljatelj (Tavčar, 1995, str. 12).

Ključne sestavine komunikacijskega modela so naslednje (Kavčič, 2000, str. 4):

- **vir podatkov oziroma informacij,**
- **sporočevalec, to je oseba, ki pošilja sporočilo drugi osebi,**
- **sporočilo,**
- **komunikacijski (informacijski) kanal,**
- **prejemnik sporočila, to je oseba, ki ji je sporočilo namenjeno,**
- **komunikacijski učinek,**
- **povratna zveza.**

Komuniciranje je aktivnost, ki nam je sama po sebi umevna. Čeprav nenehno komuniciramo, počnemo to po občutku. Nikoli ne razmišljamo preveč o besedah, ki jih izrečemo. Potrebno je usklajevanje in urejanje zadev, ki so lahko prijetne ali neprijetne. Upoštevati moramo, da se na različne situacije vsak od nas odzove drugače. Srečujemo se z različnimi interesi drugih in dobro je, da se zavedamo, da ostalih ne moremo spremeniti, spremenimo lahko sebe in svoje odzivanje.

Uspešno sporazumevanje temelji na povratnem sporočanju, ki povzema slišano in razumljeno.

2.1 NAČINI KOMUNICIRANJA

- **Neposredno in posredno komuniciranje**

Neposredno komuniciranje je pogovor dveh ali več oseb, med katerimi ni posrednikov. Takšno komuniciranje naj bi bilo najbolj učinkovito zaradi takojšnje povratne informacije (sestanki, predavanja).

Pri posrednem komuniciranju obstaja komunikacijski kanal (telefonski pogovor, elektronska pošta, dopisovanje) in je zaradi vplivov motenj manj učinkovito (Ucman, 2003, str. 5–6).

- **Vsebinsko in odnosno komuniciranje**

Ucman (2003, str. 5–6) navaja: »Vsebinski vidik se nanaša na to, kaj je vsebina sporočila, odnosni pa določa, kako razumeti odnos med pošiljateljem in prejemnikom sporočila.«

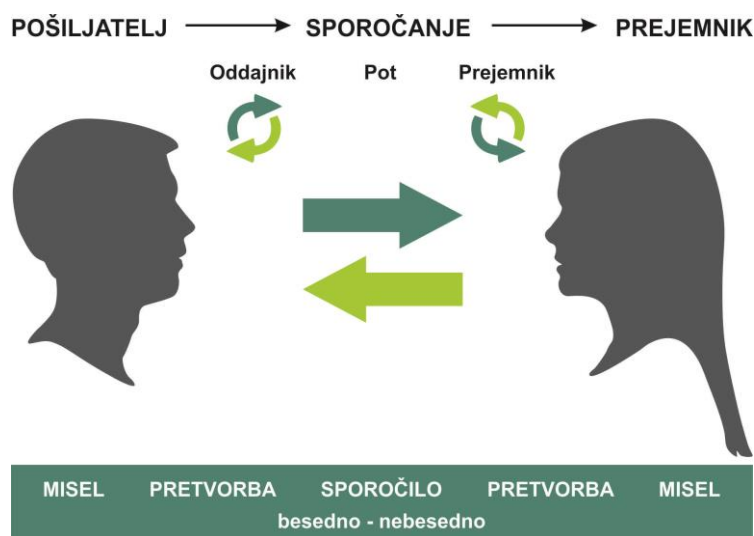
- **Zavedno in nezavedno komuniciranje**

Večinoma komuniciramo zavestno, nekaterih kretenj, izrazov in gest pa se ne zavedamo oziroma nanje med pogovorom nismo pozorni.

- **Enosmerno in dvosmerno komuniciranje**

Enosmerno komuniciranje poteka v eni smeri, sporočilo potuje od pošiljatelja do prejemnika brez povratne informacije. Prejemnik pri tej obliki komuniciranja nima vpliva na pošiljatelja, namenjeno je večjemu številu prejemnikov (gasilci, reševalci).

Dvosmerno komuniciranje poteka med dvema ali več udeleženci, ki se med pogovorom dopolnjujejo, pojasnjujejo in usklajujejo. Pošiljatelj od prejemnika prejema povratna sporočila in si s pomočjo teh ustvari svoje mnenje ter oblikuje lastno sporočilo.



Slika 1: Dvosmerno komuniciranje
(Vir: Tavčar, 1995, str. 13)

- Besedno in nebesedno komuniciranje

Besedno (verbalno) komuniciranje lahko razdelimo na govorno in pisno komuniciranje.

	GOVORNO KOMUNICIRANJE	PISNO KOMUNICIRANJE
PREDNOSTI	<ul style="list-style-type: none"> - Hitrejše, - vključena tudi nebesedna komunikacija, - takojšnja povratna informacija, - večja zasebnost področja; 	<ul style="list-style-type: none"> - Je dokumentirano, - ima dokazno vrednost, - večja natančnost sporočanja;
POMANJKLJIVOSTI	<ul style="list-style-type: none"> - ni dokumentirano, - manjša dokazna vrednost, - manjša natančnost sporočanja. 	<ul style="list-style-type: none"> - počasnejše, - ne vključuje nebesednih sporočil, - ni takojšnje povratne informacije.

Tabela 1: Prednosti in pomanjkljivosti govornega in pisnega komuniciranja
(Vir: Kavčič, 2000)

Nebesedno (neverbalno) komuniciranje delimo na (Mihaljčič, 2006):

- govorico telesa (mimika, gestika, telesna drža, proksemika),
- zunanji videz (obleka, pričeska, brada, nakit),
- prostor (temperatura, oprema, razsvetljava) in
- otip.

2.2 KAKOVOSTNA IN USPEŠNA KOMUNIKACIJA

*»Najpomembnejša stvar v komunikaciji je zaznati tisto, kar ni rečeno.«
Peter Drucker (Zupan, 2014, str. 43)*

Za vzpostavitev dobre komunikacije je pomembno prilagajanje sogovorniku. Ljudje se v različnih situacijah odzivamo povsem različno, zato je najpomembneje, da se s tem sprijaznimo.

Prva faza na komunikacijski poti je sprejem, ki se nanaša na dogajanje v naših čutilih. Ko stopimo v stik s človekom, si v nekaj sekundah pridobimo informacije o njem, prepoznamo verbalne in neverbalne značilnosti sogovornikovega govora. Prizadevamo si vzpostaviti dober stik, ki nam zagotavlja, da je komunikacija uspešnejša. V komunikacijo vstopamo z namenom, da sogovorniku predamo svoje sporočilo, izrazimo svoje mnenje na način, ki ga razume. Sogovornika moramo dobro opazovati, poslušati in občutiti dogajanje okoli sebe.

Pomembno je, da smo pozorni na komunikacijske elemente: telesno govorico, mimiko, držo in jezikovne vzorce. Ključ do vzpostavitve dobre komunikacije je dobro poznavanje in razumevanje teh procesov.

Pri izražanju moramo biti **jasni in razumljivi**. Na pogovor se moramo dobro pripraviti. Moramo vedeti, kaj želimo povedati in na kakšen način bomo svoje sporočilo predali naprej, kar nam pomaga pri izbiri svojega odziva na vedenje drugih. Kadar izražamo svoja mnenja in občutke jih moramo izražati z jaz-sporočili.

Pri pogovoru je pomembno **poslušanje**, s katerim prejemamo vsebino sporočila (Mumel, 2008).

Koristi učinkovitega poslušanja so mnoge (Mumel, 2008):

- Poslušanje je hiter neposredni vir informacij, ki nas zanimajo in ki jih potrebujemo za odločanje.
- Poslušanje nam daje možnost slišati ton govornega sporočila, kar nam pomaga interpretirati sporočilo.
- Poslušanje izgrajuje odnose, pomaga razumeti čustva in poglede drugih ljudi in daje osebno noto razpravam.
- Poslušanje vzpodbuja nadaljevanje in spontanost komuniciranja, kar pogloblja odnose.
- Oseba, ki govori, razmišlja predvsem o vsebini govora in manj kontrolira nebesedno komuniciranje. Zato se skozi nebesedno komuniciranje tudi bolj odkrije. Kadar poslušamo, lahko lastne reakcije bolj kontroliramo kot takrat, ko govorimo.

Velikokrat nam informacije, ki nam jih posreduje sogovornik, ne zadoščajo, zato med pogovorom večkrat **zastavimo primerna vprašanja in povzemamo povedano**. S tem preverjamo, ali nas sogovornik razume, in dosežemo, da nas bolj zbrano posluša. Uspešna komunikacija pa se zaključi takrat, ko na naše sporočilo prejmemo odziv, povratno informacijo – feedback. Povratna informacija je lahko pozitivna ali negativna. Upoštevati moramo, da smo si ljudje različni in svoj način komuniciranja temu prilagoditi.

3 RAZLIČNI TIPI VEDENJA

Z osebami, ki so nam podobne, se hitreje ujamemo, z njimi lažje sodelujemo. Povezujemo se v besedni in nebesedni komunikaciji. Ko želimo na nekoga vplivati, potrebujemo sposobnost zaznavanja človeka in sposobnost, da se z njim povežemo. Proces pridobivanja pozornosti in zaupanja vodi k dobri komunikaciji, predvsem gre tukaj za usklajevanje medsebojnega odnosa (Zupan, 2014, str. 51).

Predstavili bomo štiri različne načine komuniciranja, skozi katere opisujemo, v kakšnem odnosu smo sami s seboj in posledično z drugimi. Večkrat se znajdemo v neprijetnem ali izzivalnem odnosu in glede na različne življenjske situacije je zelo pomembno, da jih sprejmemo kot del življenjskega procesa in se zavedamo možnosti lastne izbire, kako se bomo vedli.



Slika 2: Tipi vedenja

(Vir: Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004)

3.1 PASIVNO OBNAŠANJE

Pasivno vedenje izhaja iz pozicije »**jaz nisem v redu, ti si v redu**«. Značilno je za ljudi, ki so po naravi bolj tihi, plahi in zaprti vase. Do pasivnega vedenja lahko privede nek dogodek, ko smo se želeli postaviti zase, vendar nas je sogovornik ponižal in ni cenil našega mnenja in dela. Pasivne osebe same sebe pomilujejo, v sebi čutijo strah in nemoč. Pri komuniciranju je njihovo izražanje nejasno, s pogledom, uprtim v tla, kažejo nemir in živčnost, izmikajo se dotiku in so pretirano skromne.

Nad svojim življenjem nimajo nadzora, prostovoljno pustijo drugim, da namesto njih prevzamejo odgovornost. Prepustijo, da drugi upravljajo z njihovim življenjem in

odločajo namesto njih. Vedno so na voljo drugim in s tem se kratkoročno izognejo morebitnim konfliktom. Ker nočejo imeti težav, ostanejo tiho in s tem občutijo olajšanje. Čeprav za pasivne ljudi velja, da so nemočni, ni vedno nujno, da so tudi v resnici, lahko sami verjamejo, da je tako.

Ljudje, ki se obnašajo pasivno, so pogosto jezni, ker se zavedajo, da jih drugi izkoriščajo. Počutijo se osamljene in imajo občutek, da jih nihče ne posluša in upošteva. Svoj strah in občutek nesposobnosti skrivajo in se pretvarjajo, da je z njimi vse v redu. Dolgoročno takšno vedenje krepí frustracijo, stres in negotovost. Verjamejo, da so pravice, potrebe in želje drugih pomembnejše od njihovih.

Dolgoročno so takšni ljudje vedno manj samozavestni. V družbi so izolirani, ignorirani in manj spoštovani. S težavo sprejemajo pohvale in podcenjujejo vrednost vsega, kar počnejo. Ker se ne morejo postaviti zase, postanejo ranljivi in zelo verjetno je, da jih bodo močnejši, bolj ambiciozni ljudje s svojim manipulativnim vedenjem izkoriščali za uresničitev svojih interesov (Krapež, 2007).

Govorica telesa pasivnih ljudi (Mihaljčič, 2006, str. 24–40):

- pomanjkanje očesnega kontakta, sklanjanje glave, preplašen pogled,
- pogled mimo sogovornika, obračanje hrbta in povešanje ramen,
- nenaraven, zadregljiv nasmeh,
- mežikanje z očmi, zardevanje, zavrtost,
- tih in monoton glas,
- skromne geste, živčnost in nemir, izmikanje dotiku,
- pokrivanje obraza, prepletanje las, praskanje po glavi in za ušesi, grizenje nohtov,
- neprimerna razdalja – predaleč od sogovornika – brezosebno.

3.2 AGRESIVNO OBNAŠANJE

Značilno je za ljudi, ki se počutijo močne ter svoja čustva in mnenja izražajo na način, s katerim ponižujejo druge ljudi. Predvsem jih vodi tekmovalnost in pri doseganju svojih ciljev se ne ozirajo na ljudi, ki jih obkrožajo. Za vsako ceno dobijo tisto, kar si zaželijo. Agresivna oseba deluje iz pozicije **»jaz sem v redu, ti nisi v redu«**. Na račun svoje moči izkoriščajo šibkejše, jih ne upoštevajo in ne spoštujejo. Pogosto so žaljivi, napadalni in nastopaški. Menijo, da je samo njihovo mnenje primerno in mu je vredno prisluhniti. Kadar gre kaj narobe, krivdo prevalijo na druge. Brez pomisleka s predrznim pogledom zviška in razburjenim glasom povedo kritiko, ki je v veliko primerih slabonamerna.

Kratkoročno taki ljudje uživajo v svoji moči. Ko drugi opravljajo dela, ki so jim jih bili ukazali, se njihova samozadostnost izpopolnjuje in nadgrajuje. Drugim ves čas dajejo občutek moči, po drugi strani pa sami občutijo strah, negotovost ter

osamljenost. Sčasoma jih preveva občutek krivde, ker se zavedajo, da izkoriščajo druge ljudi. Prevlada napetost in stalna pripravljenost na napad.

Zaradi nezaupanja in pomanjkanja iskrenosti postane sodelovanje z agresivnimi vse težje. S sebi podobnimi bodo tekmovali in v primeru izgube postali maščevalni (Krapež, 2007).

Govorica telesa agresivnih ljudi (Mihaljčič, 2006, str. 24–40):

- vzvišena drža, previsoko dvignjena glava nakazuje oblastnost in domišljavost,
- obračanje hrbta (ignoriranje, podcenjevanje, ponižanje), predrzna vsiljivost,
- roke, sklenjene na prsih, razburjenost, nastopaštvo,
- geste so sunkovite in izzivalne,
- premočen stisk rok, pokroviteljsko trepljanje,
- govor je glasen, kričav, hiter in sarkastičen,
- kazanje s prstom na sogovornika, stisnjena pest, sklenjene roke,
- nepremično gledanje v oči, napol priprte oči, mrščenje obrvi,
- vsiljiv smeh, ustna koticica malo dvignjena.

3.3 MANIPULATIVNO OBNAŠANJE

Ljudje, ki so nagnjeni k manipulativnem vedenju, imajo zastavljen in preiščen cilj, ki ga dosežejo s prikrito taktiko. S svojo izurjenostjo, da vse preslepijo, ne razkrijejo svojih pravih motivov in interesov. Da omilijo in prikrijejo svojo krivdo, nekatera dejanja naprtijo drugim. Zaradi nenehnega pretvarjanja je takšno odzivanje avtomatizirano. Drugim kažejo spoštovanje le toliko časa, kolikor jih potrebujejo in jim koristijo.

Močnejše osebnosti bodo kmalu razkrinkale zvite namene, maščevalnost, sarkastičnost in sprijenost, kar pogosto vodi v konflikt in pripelje do osamitve. Prav tako bodo plahe osebe izgubile zaupanje v zavedanju, da so bile izkoriščene za doseganje ciljev druge osebe. Dolgoročno se lahko zgodi, da manipulativnosti ne bo več moč obvladati (Krapež, 2007).

3.4 ASERTIVNO OBNAŠANJE

Asertivno komuniciranje izhaja iz pozicije **»jaz sem v redu, ti si v redu.«** Namenjeno je razvijanju samozavesti, občutku lastne vrednosti in doseganju ciljev, ki prinašajo zadovoljstvo v naše življenje. Gre za zaupanje vase, sprejemanje sebe in samospoštovanje ter vzpostavljanje prav takšnega odnosa do drugih ljudi. Poleg tega predstavlja zgled sogovornikom, ki nam bodo sčasoma pripravljene prisluhniti. Počutili se bodo razumljene in sprejete, kar bo vplivalo tudi na njihovo vedenje.

Asertivnost zajema različne tehnike, ki nam omogočajo odločnejši in učinkovitejši pristop na različnih področjih v življenju. Pomaga nam pri krepitvi lastne zmožnosti odločanja ter posledično prevzemanju odgovornost za svoje odločitve in izražene misli.

Načela asertivnega vedenja:

- izražamo se jasno in razumljivo,
- s spoštljivostjo govorimo o svojih občutkih in željah,
- lastne pravice branimo tako, da ne kršimo pravic drugih,
- nesprejemljivim zahtevam se odločno, vendar ne nasilno upremo,
- prevzamemo odgovornost za svoje vedenje in dejanja,
- dogovarjamo se za rešitve, ki so sprejemljive za obe strani,
- smo sposobni sprejeti svoje pozitivne in negativne lastnosti,
- če drugi ne izpolnjujejo naših potreb, jih ne ponižujemo in obtožujemo,
- pripravljeni smo na sklepanje kompromisov,
- sprejemamo komplimente in se zanje zahvalimo,
- pozorni smo na to, da se nebesedna komunikacija ujema z besedno.

4 ASERTIVNOST

»Lahko se je odločiti, ko poznaš svoje vrednote.«

Roy Disney (Zupan, 2014, str. 139)

Ucman (2003, str. 14) našteva tri načine vedenja: »Od vseh udeležencev v procesu komuniciranja je odvisno, na kakšen način bomo dosegli cilj. Na splošno se pri tem lahko vedemo na 3 načine:

- **agresivno**, kadar skušamo doseči cilj na račun drugega,
- **pasivno**, kadar se podredimo in se ne znamo postaviti zase,
- **asertivno**, kadar smo se sposobni postaviti zase, ne da bi pri tem ogrozili druge.«

Vsi želimo, da bi bila komunikacija uspešna in učinkovita. Izbrati moramo le pravi način, da to dosežemo. Spoznali smo tri načine vedenja in vsak od njih je prepoznaven z določenim avtomatičnem odzivanjem. Anderson (2007, str. 37) navaja, da se med komuniciranjem odzivamo intuitivno, brez pomisleka, na kakšen način bomo sporočilo prenesli sogovorniku.

Beseda asertivnost se v vsakdanjem govoru le redko uporablja, saj je tujka, za katero v slovenskem prostoru nimamo določenega izraza. Vse kaže, da tega načina sporazumevanja v našem jeziku do sedaj nismo pogosto uporabljali.

Izvor besede »asertivnost« Petrovič Erlah & Žnidarec Demšar (2004, str. 16) pripisujeta anglosaksonskemu jezikovnemu območju, ki ima tri korenine:

- »Be assertive« (»biti asertiven«) pomeni izražati se s pozitivnim zaupanjem in samozavestjo.
- »Assertion« oziroma »assertiveness« je beseda, s katero označujemo vztrajnost. V sebi prepoznati in sprejemati pravice, ki jih vztrajno, neustrašno zagovarjamo. Znati se postaviti zase, izražati svoje misli, občutke in prepričanja. Gre za ohranjanje osebne celovitosti. Postati asertiven pomeni zavedati se tako svojih kot tudi pravic drugih.
- »Assert« kot predhodnica prvih dveh pomeni uveljavitev in samozavest, ko se postavimo zase in nekaj zahtevamo.

Da bi še boljše spoznali pomen besede asertivnost, jo označimo z najbližjo sopomenko: samozavest ter samozavedanje. Za zvišanje samozavesti moramo za začetek sprejeti sebe, takšne, kot smo, ceniti osebne vrednote, posebna doživetja in pomembne medčloveške odnose. Kot sklepata Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004, str. 10), samozavestnejši, asertivni ljudje, vzpostavijo boljše interakcijo in tesnejši stik z ljudmi kot neasertivni. S samozaupanjem krepimo občutek lastne vrednosti in smo sposobnejši pri reševanju problemov. Bolj kot sprejemamo sami sebe, lažje pristopimo k ljudem.

Raziskave kažejo, da se lažje sprostimo ob tistih, ki so nam podobni in z njimi hitreje in bolj odprto komuniciramo. Močnejši pristop uporabimo pri ljudeh, ki se od nas razlikujejo, kar nakazuje na pomanjkanje samozavesti. Asertivni ljudje v takem primeru vidijo priložnost odkrivati nove izkušnje, kjer v situaciji preizkušamo in vadimo nove spretnosti in obenem pridobivamo koristne sposobnosti. Ljudje, ki sprejemajo sami sebe, prepoznajo svoje potrebe in zanje poskrbijo. Ponotranjijo svoja načela in vrednote ter počnejo stvari, ki si jih želijo in ne tisto, kar jim narekujejo drugi. Če se ne zavedamo sebe, ne pridobimo nadzora nad svojim življenjem. Pridobiti moramo sposobnost prepoznavanja lastnih čustev in se zavedati svojih dobrih in slabih lastnosti. Zaradi nezavedanja sebe lahko z nami upravljajo drugi.

Z odkritim in pristnim izražanjem lastnega mnenja in prepričanj pokažemo svojo edinstvenost in poštenost. Z doseganjem takšnega vzorca smo vse bližje asertivnosti. Naučimo se spoštovati samega sebe, prepoznati tako lastne pravice kot tudi pravice in želje drugih.

Asertivna oseba (Petrovič Erlah & Žnidarec Demšar, 2004):

- ima boljše interakcije in tesnejši stik z ljudmi,
- sooblikuje doživljanje samega sebe kot osebe,
- ima sposobnost obvladovati obremenitve in reševati probleme,
- ima občutek lastne vrednosti, samozaupanje,

- je odporna na stres,
- ima želje, vizijo, sanje,
- se zaveda svoje moči in notranjih virov,
- se zavzema zase,
- upošteva sogovornika in ga spoštuje.

Pri asertivnosti gre za umetnost jasnega in odkritega izražanja sporočil ter pozitivnih in negativnih čustev. V različni težkih situacijah je pomembno, da se znamo soočiti in spoprijeti s težavo. Asertivnost nam pomaga, da znamo vztrajno in odločno zagovarjati svoje pravice.

Tudi če nas kdo žali in ponižuje, ostanemo mirni in reagiramo spoštljivo. Premislimo, kaj je dobro za nas, nato spregovorimo o tem, kaj je dobro za druge in kaj je ugodno za obe strani. S tem dokažemo, da smo pripravljeni sodelovati in ne tekmovati. Pokažemo svoje častne namene in sogovornikovo pozornost usmerimo v možnost, ki jo ponuja naša ideja (Anderson, 2007, str. 67).

Govorica telesa asertivnih ljudi (Mihaljčič, 2006, str. 24–40):

- vzravnana, sproščena drža, z obema nogama trdno na tleh,
- drža glave v višini sogovornikovih ramen,
- neposreden očesni stik, pogled naravnost, sijoč pogled,
- razprte roke, ki se gibljejo nad linijo pasu,
- sproščene geste, umirjenost, čustvena odprtost,
- prijazen, miren in jasen govor,
- sproščen nasmeh,
- ustrezna bližina, čvrsto rokovanje.

4.1 TRENING ASERTIVNOSTI

Asertivnost je značajska lastnost, ki jo lahko priučimo, okrepimo ali izgubimo. Bistveno je, da se sami odločamo, ali želimo asertivnost pridobiti in jo uporabljati. Takega vedenja se ne moremo naučiti z danes na jutri. Potrebna je volja in vztrajnost, da asertivnost postane vodilna in učinkovita komunikacija v našem življenju.

Osnovni koraki do asertivnega vedenja (Petrovič Erlah & Žnidarec Demšar, 2004, str. 11):

- raziskovanje biografije (Kdo sem?),
- doživljanje in razumevanje osebnih izkušenj (Kaj želim?),
- odkrivanje vedenja in načinov odzivanja (Kaj potrebujem?),
- doživljanje v preteklih situacijah (pomanjkanja samozavesti, vzvod nemoči),
- izmenjava izkušenj,

- možnost raziskovanja virov moči (vpliv nad svojim življenjem),
- raziskovanje poti za odkrivanje samega sebe,
- neodvisnost od pričakovanj in zahtev drugih ljudi,
- povečanje občutka sposobnosti,
- razvijanje zavesti o lastni kapaciteti,
- naučiti se postaviti zase,
- pridobivanje samozavesti.

Metode asertivnosti:

- enakovredno spoštovanje sebe in drugih ljudi,
- aktivno poslušanje,
- zagovorništvo,
- mediacija,
- krepitev moči.

Z metodo asertivnosti izboljšamo kakovost svojega življenja in s tem spodbujamo tudi ostale k ustvarjanju enakopravnih odnosov.

»S pomočjo treninga asertivnosti spreminjamo svoja dejanja in vedenje, obenem pa spreminjamo tudi svoje mnenje in občutja o sebi; tako lahko komuniciramo drug z drugim na učinkovitejši način in se postavimo zase takrat, ko se počutimo ponižane.« (Petrovič Erlah & Žnidarec Demšar, 2004, str. 16)

Petrovič Erlah & Žnidarec Demšar (2004, str. 18) predstavita glavne teme treninga asertivnosti:

- različni načini vedenja,
- pravice in odgovornosti,
- asertivna govorica telesa,
- ravnanje s prošnjami,
- sprejemanje in podajanje konstruktivne kritike,
- izražanje čustev in občutkov,
- ravnanje s komplimenti,
- izražanje čustev in občutkov,
- načrtovanje sprememb.

4.2 TEHNIKE ASERTIVNOSTI

POKVARJENA PLOŠČA

Pri tej tehniki delujemo po principu ponavljanja sporočila toliko časa, dokler nas sogovornik ne razume oziroma nam prisluhne. Pomembno je, da vztrajamo na miren in strpen način. Pozorni moramo biti, da govorimo počasneje, zmehčamo glas in se izogibamo negativnim odzivom. Ko so čustva razgreta, ne smemo izraziti

nestrpnosti ali jeze, saj bi to privedlo do agresivne komunikacije. Govoriti moramo tako, da nas sogovornik razume, prav tako moramo upoštevati njegove vrednote in zamisli. Pokažemo, da znamo prisluhniti in predlagati rešitev, ki bi zadovoljila obe strani. Pri pogovoru z agresivnimi in manipulativnimi ljudmi je tehnika pokvarjene plošče v kombinaciji s tehniko reči »ne« zelo uporabna (Jerma, 2011, str. 3).

REČI »NE«

Ljudje, ki imajo težavo s samozavestjo, zelo težko rečejo »ne«, ne da bi se ob tem počutili zelo neprijetno. Mnogi se borimo z občutkom notranje krivde, če koga zavrnemo. Strah nas je, da bomo izgubili naklonjenost drugih in jih prizadeli, zato prevzamemo dodatno breme nase. V nas se posledično kopičijo negativna čustva, kar privede do izgorelosti in neprimernih odzivov v odnosu. »Če rečete »da« takrat, ko vaše srce govori »ne«, to pomeni, da se podcenjujete.

Če rečete »da« takrat, ko mislite »ne«, se boste počutili prizadete. To bo vplivalo na vašo energijo in počutje (Litvinoff, 2006, str. 101).

»Ne« rečemo takrat, ko nečesa ne želimo, smo preobremenjeni z delom, utrujeni in v stresu. Vzamemo si nekaj časa za premislek in svojo odločitev tehtno premislimo. Ko se odločimo v skladu s svojim počutjem, mišljenjem in razumom, se tega ne smemo sramovati. Prihranimo dragocen čas in energijo za tisto, kar nam veliko pomeni, obenem se bomo počutili zadovoljne, močne in polne energije. Drugi nas ne bodo več izigravali in izkoriščali naše dobrote, temveč nas bodo cenili in spoštovali.

Litvinoff (2006, str. 105) svetuje, da uporabimo izraze, kot so:

»Ne, mislim, da tega ne morem narediti.«

»Ne ustreza mi,« ali »Takrat nisem prost/a.«

»Ne zdaj, imam druge obveznosti.«

»Razumem, da boš najbrž težko našel koga drugega, vendar žal nimam časa in tokrat ne morem pomagati.«

»Jutri žal ne morem, lahko pa se dogovoriva za naslednji teden.«

»Žal tokrat ne morem pomagati, toda lahko se še kdaj obrneš name.«

ZAMEGLITEV

Zameglitev je tehnika, pri kateri sogovorniku pokažemo, da smo razumeli, kar nam je povedal, vendar prikrivamo svoja prava čustva in se ne zapletamo v nadaljnji pogovor. Omenjeno tehniko lahko uporabimo, kadar se soočamo z agresivnimi ljudmi, ki nas neopravičeno kritizirajo in ponižujejo.

GOVORICA TELESA

Nebesedno komuniciranje je pojem, s katerim razumemo vse oblike komuniciranja, pri katerih ne uporabljamo besed. Zaznavamo jo s čutili, od katerih sta najpomembnejši kategoriji glas in vid.

Sporočila, ki jih zaznamo preko vida (Mumel, 2008, str. 575):

- mimika,
- geste,
- drža telesa,
- zunanost (oblačila),
- očesni stik,
- osebni prostor.

Sporočila, ki jih zaznamo s sluhom:

- glasnost govorjenja,
- melodija govorjenja,
- hitrost govorjenja,
- jasnost govorjenja.

Asertivno komunikacijo lahko podpremo s primerno govorico telesa, ki je v večini nezavedna. Naučiti se moramo izgovorjene besede uskladiti s svojim telesom. S pozitivnim vplivanjem pomagamo sogovorniku, da z nami komunicira bolj odprto in iskreno. Za začetek moramo opazovati, kako se naše telo odziva, saj to pripomore pri izražanju sebe na samozavestnejši način.

Asertivna govorica telesa je sproščena in odprta. Sogovornika gledamo v oči, vendar ne strmimo predolgo in naše geste so umirjene. Pozorni smo na ustrezno bližino in spoštujemo sogovornikov osebni prostor. Drža je pokončna in odprta, z zravnanimi rameni. Ton glasu je zmeren in ne pretih, govor pa odločen in jasen (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004).

POZITIVNI NOTRANJI DIALOG

Ko govorimo o notranjem dialogu, govorimo o komunikaciji s samim seboj. Z opazovanjem svojih misli velikokrat ugotovimo, da je veliko takih z negativnim predznakom. Zato je svoj notranji dialog dobro spremeniti v pozitivnega. Vedno, ko pomislimo na najslabše, moramo to podkrepiti s pozitivno mislijo. Več pozitivnih misli vodi do kakovostnejšega življenja.

AKTIVNO POSLUŠANJE

Sposobnost aktivnega poslušanja je značilna za ljudi, ki zares želijo razumeti sogovornikovo mišljenje, čustva in potrebe. Pri pogovoru se osredotočimo na tisto, kar nam sogovornik pripoveduje in se skušamo čim bolj vživeti v njegov položaj. Gledamo ga v oči in mu ne segamo v besedo. Z učinkovitim poslušanjem pridobimo

informacije, ki nas zanimajo in so pomembne za odločanje. Spremljamo tudi govorico telesa in ton govorjenja, kar nam pomaga pri interpretaciji sporočila (Mumel, 2008, str. 64–65).

TEHNIKA DESC

Omenjeno tehniko uporabljamo predvsem pri iskanju rešitev, ko naletimo na konfliktno situacijo.

Sestavljajo jo štiri angleške besede, in sicer (Petrovič Erlah, 2004):

- DESCRIBE (opisati), kjer natančno in jasno opišemo vedenje, ki nas vznemirja.
- EXPRESS (izraziti), kjer izrazimo, kako se počutimo ob vedenju, ki nas vznemirja.
- SPECIFY (navesti) je tretji korak, kjer jasno povemo, kaj vse mora sogovornik spremeniti pri svojem vedenju, vendar ne smemo zahtevati nerazumne spremembe.
- CONSEQUENCES (posledice) je zadnji korak, ko navedemo pozitivne rezultate želenega spremenjenega vedenja.

4.3 PRAVICE IN ODGOVORNOSTI

»Pravice preprosto imamo, ne podarjajo nam jih drugi.«

(Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 12)

Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004, str. 56) navajata, kako asertivno vedenje temelji na zavedanju in izhaja iz enakovrednosti, sprejemanja, da imamo določene osebne pravice.

Vsaka osebna pravica se nanaša na odgovornosti in upoštevanju pravic drugih. Tako kot sami želimo, da nas ljudje spoštujejo, tako tudi mi ravnamo z drugimi. Na tak način obravnavamo druge s spoštovanjem in pri tem ne kršimo njihovih pravic.

Fensterheim in Baer (v Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 13) navajata pomembnost zavedanja lastnih pravic. Brez lastnih pravic nam življenjske vloge začnejo delegirati drugi in s tem izgubimo svobodo odočanja, izražanja in gibanja.

Osnovne (osebne) človekove pravice

Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004, str. 63) navajata naslednje pravice:

- pravica, da me vsak človek obravnava s spoštovanjem,
- pravica, da izrazim svoje občutke, želje, mnenje in prepričanje,
- pravica da rečem »ne« ali »da«,
- pravica do svojega življenjskega prostora,
- pravica do izbire,
- pravica, da vprašam, kar želim,

- pravica do svobodnega gibanja,
- pravica do razumevanja in ne obsojanja s strani drugih,
- pravica, da si postavim lastne cilje in pričakovanja.

Odgovornosti:

- enakovredno sprejemanje sebe in drugih,
- prisluhniti lastnim potrebam in potrebam drugih,
- tolerantnost do človekove drugačnosti,
- odgovornost izražati svoja čustva; tako moč kot ranljivost,
- odgovornost, da ne kršimo pravic drugih ljudi,
- odgovornost, da sprejemamo posledice svojih dejanj.

ASERTIVNO	PASIVNO	AGRESIVNO
neposrednost	zadržanost	brezkompromisnost
spoštovati sebe in druge	samoponiževanje	poniževanje drugih
notranja moč	brez moči	polno moči
prepoznati lastne pravice in pravice drugih	upoštevanje pravic drugih/dati prednost pravicam drugih	neupoštevanje in kršenje pravic drugih
izražati samega sebe	omadeževati lastne pravice	upoštevati predvsem lastne pravice

Tabela 2: Različna vedenja, povezana s pravicami
(Vir: Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 57)

5 KRITIKA

V Slovarju slovenskega knjižnega jezika je beseda kritika opredeljena kot nekaj negativnega in slabega, »negativna ocena česa« (SSKJ, 1998). Ob kritiziranju občutimo neprijetno bolečino v telesu, ki pogosto izhaja iz negativnih izkušenj iz preteklosti. Kritika v šoli, službi ali v medosebnih odnosih izzove strah, da nismo dovolj dobri, strah pred zavrnitvijo in izolacijo.

Osebe, ki so nas kritizirale, niso kritizirale našega vedenja in aktivnosti, ampak našo osebnost. Ne želimo biti kritizirani, zato se nanjo največkrat odzovemo agresivno ali pasivno.

Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004, str. 105) podajata nekaj primerov takšnega kritiziranja: »len si«, »nesposoben si«, »vreden si pomilovanja«, »težaven si«, »za nobeno rabo nisi«.

Več ko dobimo takšnih označb, bolj jim začenjamo verjeti. Več kot dobimo pozornosti ob takšnem vedenju, večja verjetnost obstaja, da se bo ponavljalo (Blanchard, 2004). Zalotiti ljudi, ko nekaj delajo narobe, je lažje kot usmeriti pozornost v tisto, kar delajo dobro. Kritiziranje je izkušnja, ki v nas vzbuja strah, jezo in kljubovalnost. To vodi v pomanjkanje samozaupanja in prepričanje, da smo nezadostni in slabi.

Pomemben del asertivnega vedenja je, da se na kritike začnemo ustrezno odzivati.

5.1 SPREJEMANJE KRITIKE

»Kritiko lahko sprejmemo kot koristno informacijo o našem vedenju in kot možnost za spremembo.« (Koren Kocjančič, 2014)

Pomemben del učenja sprejemanja kritike je povezano s prepoznavanjem moči pozitivne komunikacije. Kot menita Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004, str. 106), se moramo spoprijeti z negativnimi izkušnjami iz preteklosti ter prepoznati upravičeno in neupravičeno kritiko.

Če je kritika upravičena, vemo, da je resnična in utemeljena, zato jo odločno in samozavestno sprejmemo. Tako pridobimo povratno informacijo, sporočilo, da svoje vedenje lahko spremenimo in se vanj poglobimo. Pomembno je zavedanje, da konstruktivna kritika izboljša produktivnost in medsebojne odnose. Pozitivno odzivanje nam koristi in omogoča lastno motivacijo, vpliva na spodbujanje vseh vpletenih ter negativni pogled spremeni v aktivno sodelovanje za doseganje sprememb.

»Imam pravico, da naredim napako in se iz nje nekaj naučim ter je več ne ponavljam.« (Petrovič Erlah, Žnidarec Demšar, 2004, str. 107) Pri neupravičeni kritiki jasno in prepričljivo povemo sogovorniku, kako se počutimo in odločno zavrnamo kritiko, za katero vemo, da ni resnična.

Kako asertivno sprejemamo kritiko (Petrovič Erlah, Žnidarec Demšar, 2004, str. 110):

- prepoznamo vrednost kritike,
- poslušamo, kaj nam sogovornik pripoveduje,
- če je kritika nejasna, prosimo sogovornika za več informacij,
- s kritiko se mirno soočimo,
- med premislekom presodimo, ali je kritika upravičena ali ni,
- v mislih imamo rešitev problema.

Ko nas nekdo kritizira, pozorno poslušamo vse, kar nam pove. Ne pustimo, da kritizirajo našo osebnost. Takšno kritiko vedno preusmerimo na vedenje.

Postavljamo jasna vprašanja, ki naj ne bodo defenzivna ali sovražno nastrojena. Če kritike na razumemo, kritika prosimo za pojasnitev. V kritiki iščemo spremembe, ki jih je mogoče ovrednotiti in nam nudijo možnost za izboljšave našega odzivanja in vedenja.

Agresivne osebe zavrnejo vsako kritiko. Odzovejo se napadalno in ne poslušajo, kaj jim sogovornik želi povedati. Pasivni ostanejo tiho ter pokažejo prizadetost in potrnost. S tem dokazujejo, da so kritiko sprejeli in jo ponotranjijo v sebi.

Primeri agresivnega odziva na kritiko:

- »Kako si upaš reči kaj takega? To absolutno ni res!«
- »Tiho! Motiš se. Ne želim slišati niti besede več.«
- »Tvoja razlaga je napačna.«

Primer pasivnega odziva na kritiko:

- »Da, prav imaš. Res sem brezupen primer.«
- »Nočem imeti težav, zato bom raje tiho.«

Primer asertivnega odziva na upravičeno kritiko:

- »Priznam, da sem večkrat pozen/a.«
- »Žal mi je; to kar sem storil/a, je bilo napačno.«
- »To, kar si mi povedala/a, je zame zelo boleče, vendar mi je dalo misliti.«
- »Poskušam se spremeniti.«
- »Priznam in ni mi mi všeč, da sem pogosto pokroviteljski/a.«

Primer asertivnega odziva na neupravičeno kritiko:

- »To preprosto ni res.«
- »Ne mislim, da sem neobzirna.«
- »Ne, ne sprejemem takega opisa svojega vedenja.«
- »Na koga si v resnici jezen?«
- »Me poskušaš le prizadeti?«

5.2 PODAJANJE KONSTRUKTIVNE KRITIKE

Pogosto se izogibamo dajanju kritike, ker se ob tem počutimo zelo neprijetno. Vsi se kdaj razjezimo na koga in ne odobravamo njegovega vedenja. Določena stvar nam ni všeč in osebo skritiziramo. Lahko se odzovemo agresivno, s kričavim glasom stresemo svojo jezo na osebo, ki nas je na nek način užalila. S pasivnim odzivom se izognemo podajanju kritike, svoje občutke potlačimo vase in sčasoma postanemo potrni. Negativni občutki se zadržujejo v nas in kopičijo, dokler nenapovedano ne izbruhnejo stare zamere.

Vsako kritiziranje lahko uniči samozavest, zato je pomembno, da se naučimo določenih komunikacijskih veščin, s katerimi sogovorniku sporočamo, kaj nas je užalilo in na kakšen način lahko zadevo rešimo, da sta obe strani zadovoljni (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 131).

Poznamo dve obliki kritike: konstruktivno in nekonstruktivno. Konstruktivna kritika nam dovoljuje, da negativne občutke izrazimo na miren, spoštljiv in dobronameren način. Imamo možnost vplivanja na vedenje, ki negativno vpliva na nas (Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar, 2004, str. 133).

Konstruktivna kritika:

- neposredno se sklicuje na ravnanje osebe,
- ni ogrožajoča,
- se izogne žalitvam, nesporazumu in sporom,
- ima vrednost,
- upošteva odprt dialog,
- ni agresivna,
- je specifična (povemo, kaj je narobe in kaj nas moti),
- izraža mnenje, kaj pričakujemo od sogovornika,
- spoštuje pravice drugih oseb,
- poudarja pozitivnost,
- pričakuje spremembo vedenja, se zaveda, da spremembe mogoče ne bo,
- ponuja možnost spreminjanja oseb.

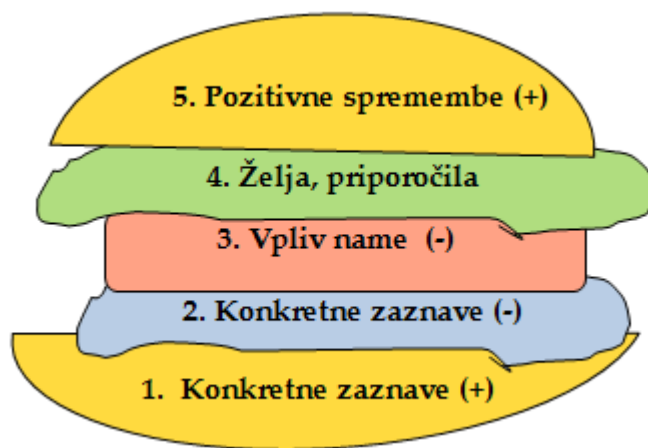
Destruktivna kritika:

- kritiziranje osebe namesto vedenja,
- negativen in uničujoč vpliv,
- žaljiva, nespoštljiva,
- neutemeljena,
- pasivna, agresivna (glasno vpitje, prepir, bes, žaljenje),
- izzove negativne občutke, jezo, prizadetost, zavračanje in nespoštovanje,
- kritika ni konkretna, jasna (sogovornik ne ve, kaj je naredil narobe oziroma kaj želimo, da spremeni pri svojem vedenju),
- ne spoštuje pravic drugih, ni svobodnega odločanja,
- poudarek na negativnem, na kršitvah,
- ni možnih načinov za spremembo, ne priznava dosežkov.

Preden izrečemo konstruktivno (dobronamerno) kritiko, se dobro pripravimo. Osredotočimo se na situacijo in premislimo, kaj želimo povedati. Pri izrekanju kritike smo vedno specifični in usmerjeni v vedenje neke osebe. Opišemo vedenje, ki ga vidimo ali smo ga izkusili, nato natančno razložimo, zakaj se nam zdi napačno. Kritiko usmerimo v sedanost, kar prispeva k povratni informaciji in učinkovitemu učenju na lastnih napakah. S stavki, ki se začnejo z »jaz«, poudarjamo svoja videnja

in občutke. Ustvarimo dober stik in pritegnemo pozornost. Pri tem smo pozorni na govorico telesa in ton glasu. Nazadnje poskušamo pojasniti, kaj si namesto tega želimo in kaj je za nas sprejemljivo. Ves čas imamo v mislih rešitev problema.

Zidar Gale (2016) za podajanje kritike omenja enega najbolj znanih pristopov, ki se imenuje »sendvič kritika«. Tehnika je dobila ime po treh slojih, iz katerih je sestavljena. Zgornji in spodnji sloj sta namenjena pohvali, motivaciji (kruh – pozitivni del kritike), srednji sloj sestavljajo konstruktivni predlogi in priporočila za izboljšave (nadev – opažanja, ki so podprta s konkretnimi primeri).



Slika 3: Sendvič kritika
(Vir: Gale, 2016)

Kruh (pozitivne konkretne zaznave) – spodnji kos

Pohvalimo, kar vidimo in slišimo, brez ocenjevanja, omenimo, kaj konkretno smo opazili. Pohvalimo točno določeno vedenje, besede ter določena dejanja. Opišemo, kaj je bilo dobro narejeno.

Uporabljamo stavke in besede: »Všeč mi je ...«, »Cenim ...«, »Videl/a sem ...«, »Opazil/a sem ...«, »Slišal/a sem ...«

Prvi nadev

Opisujemo, kaj smo še videli/zaznali/našli in je bilo manj dobro narejeno. »Opazil/a sem, da ... še ni dobro ...«, »Iskala sem, pa nisem našla ...«, »Preverila sem tudi ... in ugotovila, da manjka ...«

Drugi nadev

Pojasnimo, kako je takšno vedenje ali dejanje vplivalo na nas, kaj točno nas je zmotilo, presenetilo ali spravilo v slabo voljo.

»Neprijetno mi je bilo, ko ...«, »Počutim se potrtega/o ...«

Tretji nadev

Natančno povemo, česa si želimo in kaj pričakujemo. Predlagamo in priporočamo realne spremembe in izboljšave, zaradi katerih se bomo bolje počutili.

Uporabljamo stavke in besede, kot so na primer:

»Vem, da znaš narediti drugače ...«, »Drugič svetujem, da narediš na naslednji način ...«, »Zato predlagam/svetujem/priporočam, prosim ...«, »Zato želim ...«

Kruh (pogled v prihodnost s povzetkom pozitivnih stvari) – zgornji kos

Ustvarimo pogoje, v katerih je sogovornik motiviran, da v prihodnosti lahko doseže spremembe. Opišemo pozitivne posledice, ki se bodo spremenile ob upoštevanju dobronamernih predlogov. Omogočimo podporo, da zmore izboljšave.

Stavki kot: »Tako boš lahko zaključil/a in si zagotovil/a ..., kar bo za nas pomenilo«, »V celoti gledano se lahko zaneseš na ...«, »To počneš zelo dobro ...«, »Verjamem, da zmoreš ...«

Podajanje konstruktivne kritike je del treninga asertivnosti, s katerim se naučimo komunicirati z namenom, da zmagata obe strani. Ko se bomo soočili z negativnimi pripombami in kritikami, ki bodo usmerjene na našo osebnost, bomo z asertivnim komuniciranjem izklopili svoj obrambni mehanizem.

6 RAZISKAVA

6.1 NAMEN IN CILJ RAZISKAVE

Na podlagi vsakodnevnega komuniciranja s poslovnimi strankami in kupci ter zaposlenimi smo si postavili vprašanja, koliko ljudi komunicira asertivno, koliko ljudi prepozna konstruktivno kritiko, kako se odzovemo na kritiko in kako sami podamo dobronamerno kritiko.

Namen in cilj raziskave je z načrtno postavljenimi vprašanji organizirano zbrati podatke o stališčih in mnenjih anketirancev ter ugotoviti, v kolikšni meri ljudje komunicirajo asertivno, kakšna komunikacija poteka v medosebnih odnosih med obema spoloma, različno starostjo in izobrazbo. Skozi vprašanja in podane trditve skušamo ugotoviti, kateri način komunikacije je med anketiranci najpogostejši.

6.2 METODA RAZISKOVANJA

Za izvedbo raziskovalnega dela diplomske naloge smo uporabili kvantitativno metodologijo. Anketni vprašalnik smo pripravili s pomočjo aplikacije 1KA.

Posredovan je bil prijateljem, znancem, sodelavcem ter družinskim članom. Anketiranci so dostop do ankete dobili na facebooku oziroma po elektronski pošti, reševali pa so jo na računalniku, tabličnem računalniku ali telefonu. Skupno smo poslali povezavo pribl. 200 ljudem, od katerih smo dobili 130–140 ustrezno izpolnjenih vprašalnikov. Rezultate raziskave smo predstavili s pomočjo statistične metode aplikacije 1KA ter jih grafično ponazorili s programom Microsoft Excel 2010.

Anketni vprašalnik je bil anonimen.

Pri oblikovanju vprašalnika smo si pomagali z literaturo o komuniciranju in asertivnosti. Anketa je pripravljena v petih sklopih. Obdelava in analiza rezultatov sta razdeljeni na več podpoglavij, ki sledijo anketnemu vprašalniku. Za lažji pregled so rezultati posameznega vprašanja analizirani sproti.

Prvi sklop je analiza grafov s splošnimi podatki o anketirancih (spol, status in starost). V anketi se splošni podatki pojavijo v zadnjem delu.

Drugi sklop vsebuje smiselno izoblikovane trditve, na katere imajo anketiranci možnost izbrati enega od štirih odgovorov (nikoli, redko, pogosto in vedno). Anketiranci so izrazili svoje mnenje, ki je pokazatelj njihovega vedenja in odzivanja (asertivnost, agresivnost ali pasivnost). Odgovore, ki veljajo za asertivne, smo za lažje prebiranje rezultatov predhodno označili v svoji evidenci.

V tretjem sklopu je šest vprašanj, na katera anketiranci prav tako odgovarjajo z odgovori (nikoli, redko, pogosto in vedno). Odgovori kažejo, katero obliko komuniciranja je anketirani najpogosteje izberejo. V četrtem delu smo ugotavljali mero asertivne komunikacije s podanimi situacijami, ki jih vsakodnevno doživljamo. Med petimi odgovori so imeli anketiranci možnost zapisati tudi svojo obliko odgovora. V petem sklopu anketiranci ocenijo svojo komunikacijo in mero asertivnosti.

HIPOTEZE in analiza hipotez:

- Manjši delež ljudi komunicira asertivno.
- Asertivne osebe imajo boljše interakcije in tesnejši stik z ljudmi, s katerimi učinkovito komunicirajo.
- Kritika je učinkovita in uporabna, če jo njen »prejemnik« razume.
- Manj asertivni ljudje med kritiziranjem zdrsejo v izolacijo.
- Asertivne osebe razlikujejo med upravičenimi in neupravičenimi kritikami.

Prvo hipotezo, da manjši delež ljudi komunicira asertivno, smo ovrgli. Rezultati ankete so pri sedmem vprašanju pokazali, da 70 % anketiranih pogosto komunicira asertivno (odločno, a prijazno), se znajo postaviti zase. Menimo, da je rezultat tako

visok, ker je razložena beseda asertivnost in so anketiranci lažje odgovorili kot pri podanih vprašanjih iz prvega poglavja, kjer so bili v precepu, kako odgovoriti. Rezultati so presegli naša pričakovanja. Pri prvem sklopu vprašanj smo izračunali povprečje vseh asertivnih odgovorov, ki znaša 41,16 %. Veliko odstopanj je opaziti pri nekaterih odgovorih, kjer je asertivni odgovor podalo več kot 70 % vprašanih.

Druga hipoteza potrjuje naše prepričanje, da imajo asertivne osebe boljše interakcije in tesnejši stik z ljudmi, s katerimi učinkovito komunicirajo. Menimo, da predvsem zato, ker med pogovorom redko pridejo v konflikt, oziroma kadar pride do nesoglasij, se ne umaknejo. Tako meni 66 oseb od 139. Komunikacija je neposredna in ničesar ne skrivajo sogovorniku. Kar 75 oseb od 138 anketiranih se ne obremenjuje s tem, kaj o njih mislijo drugi.

Tudi **tretja hipoteza**, da je kritika učinkovita in uporabna, če jo njen »prejemnik« razume, pokaže zanimiv rezultat. 53 % anketiranih pogosto kritiko sprejema mirno ter poslušajo, kaj jim sogovornik želi povedati. Da je kritika učinkovita in uporabna, jo mora prejemnik razumeti. Kar 49 % oseb pogosto in 43 % vedno sogovornika prosi za pojasnilo, če kritika ni razumljiva.

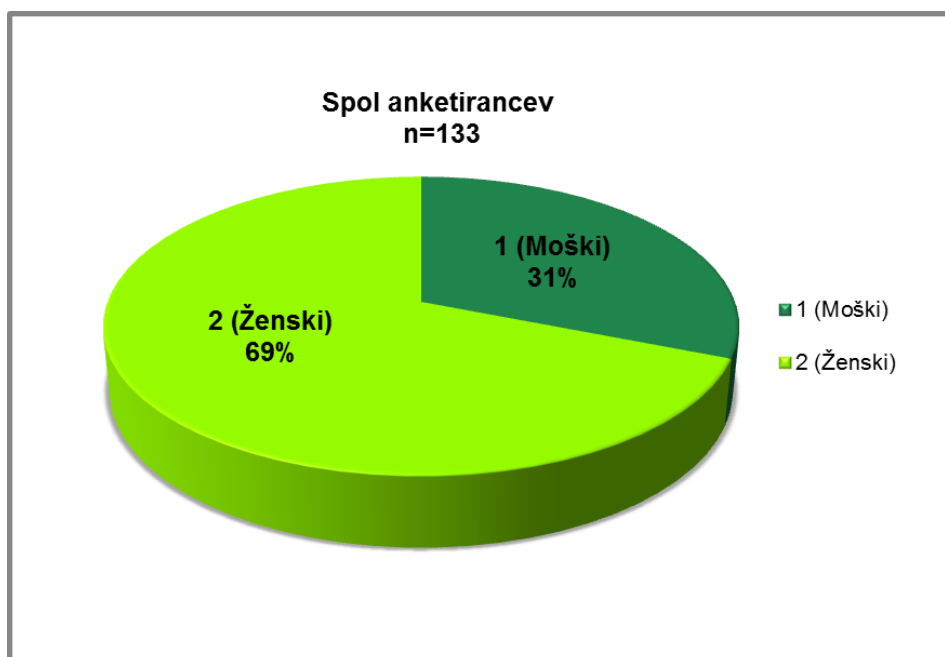
Četrto hipotezo, da manj asertivni ljudje med kritiziranjem zdrsnejo v izolacijo, z izbrano statistično metodo težko ovržemo ali potrdimo, saj na podlagi zbranih odgovorov ni mogoče trditi, kateri odgovori na vprašanja so odgovori manj asertivnih oseb. Hipoteza je bila postavljena predhodno, na podlagi literature. Na podlagi grafa o asertivnosti, ki prikazuje, da 70 % anketiranih pogosto komunicira asertivno, so odločni in se postavijo zase, ugotavljamo, da preostanek ljudi med komunikacijo težko kritizira dejanja drugih, tudi če jim škodijo. Pogosto težko izražajo svoje mnenje in občutke in iz tega lahko sklepamo, da so ti ljudje manj asertivni in med kritiziranjem zdrsnejo v izolacijo ter svoje bridke občutke potlačijo vase.

Pete hipoteze, da asertivne osebe razlikujejo med upravičenimi in neupravičenimi kritikami, tudi ni mogoče statistično potrditi ali ovreči iz enakega razloga kot četrte. Rezultat lahko razberemo iz situacije pri šestem vprašanju v četrtem sklopu ankete: *»Na sestanku vaš sodelavec ves čas izraža svoje mnenje in vi ste njegova tarča. Posmehuje se vam, vas žali in na glas obtožuje. Začne vas napadati z zlobnimi pripombami. Kaj mu boste rekli?«* kar nakazuje na neupravičeno kritiko. Asertiven odgovor je podalo 34 anketiranih in agresiven odgovor 40 anketiranih.

6.3 REZULTATI

1. STRUKTURA ANKETIRANIH PO SPOLU

V anketi je sodelovalo nekje med 133 in 140 oseb, kar je razvidno iz veljavnih statističnih podatkov. Na vprašanje o spolu je odgovorilo 133 anketirancev. Od tega je bilo 41 (31 %) anketirancev moškega spola in 92 (69 %) ženskega spola. Menimo, da to predstavlja realno sliko anketiranih po spolu, saj je večina znancev, katerim je bila anketa poslana, ženskega spola.



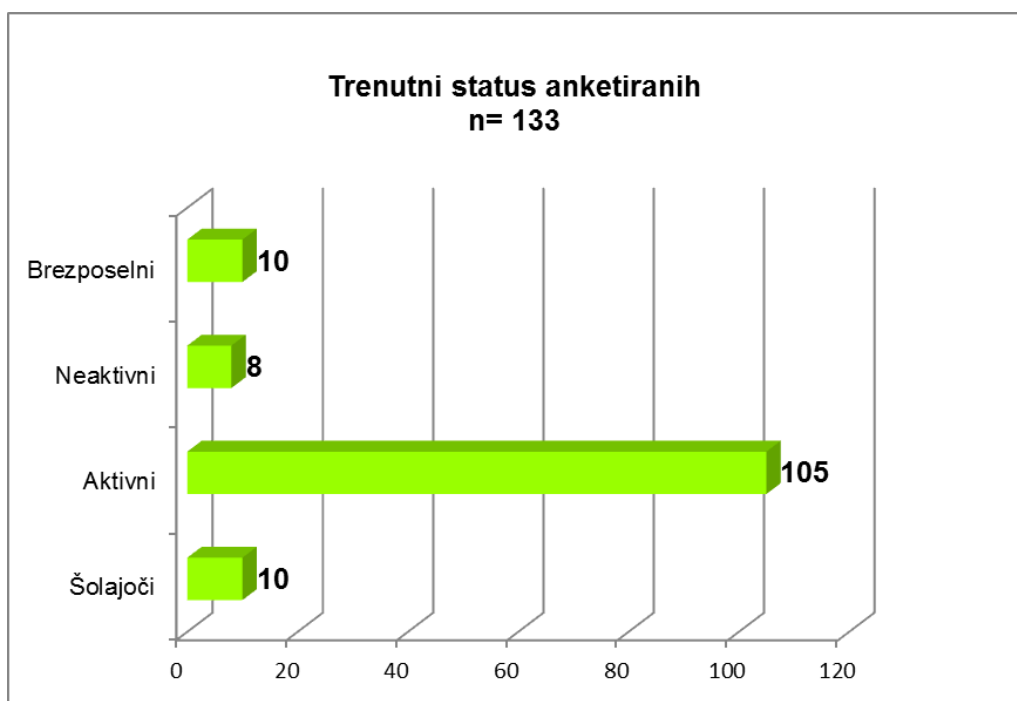
Slika 4: Spol anketirancev
(Vir: Lastna raziskava)

Spol:			
	Odgovori	Frekvenca	Veljavni
	1 (Moški)	41	31%
	2 (Ženski)	92	69%
Veljavni	Skupaj	133	100%

Tabela 3: Spol anketirancev
(Vir: Lastna raziskava)

2. STRUKTURA TRENUTNEGA STATUSA ANKETIRANIH

Anketirance smo po statusu razdelili v štiri skupine, in sicer v eno skupino tiste, ki so šolajoči, v drugo tiste, ki so aktivni, v tretjo neaktivne ter v zadnjo skupino brezposelne. Največ anketirancev, 105 oseb oziroma 79 %, se je uvrstilo v tretjo skupino, v skupino aktivnih. Šolajočih oseb je 10, prav tako brezposelnih, kar predstavlja 8 % vseh vprašanih. Najmanjše število anketiranih je v tretji skupini, ki prikazuje status neaktivnih. V to skupino spada 7 oseb oziroma 6 % vprašanih.



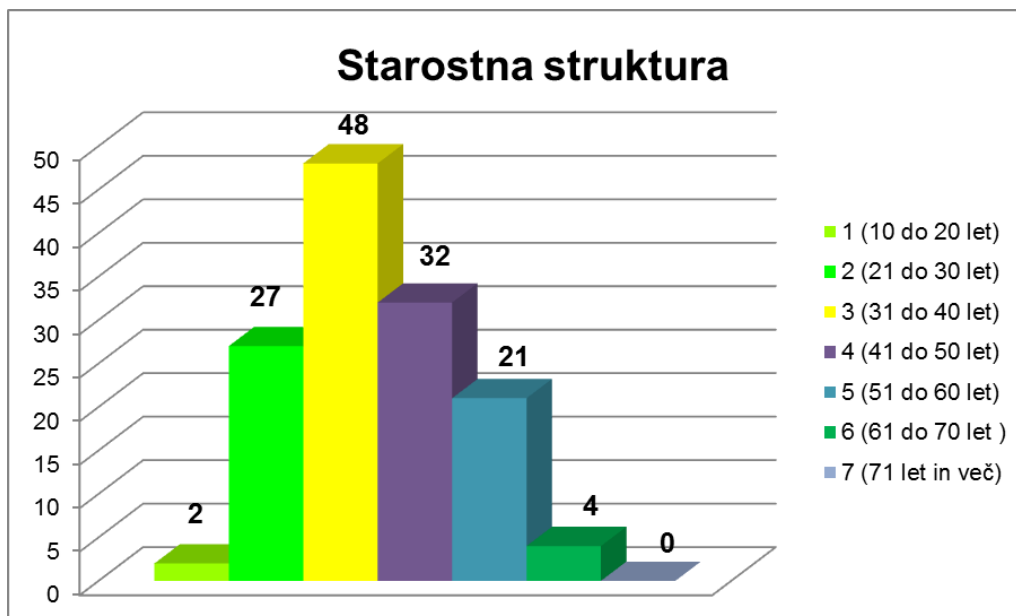
Slika 5: Trenutni status anketiranih
(Vir: Lastna raziskava)

Kakšen je vaš trenutni status?			
	Odgovori	Frekvenca	Veljavni
	Šolajoči	10	8%
	Aktivni	105	79%
	Neaktivni	8	6%
	Brezposelni	10	8%
Veljavni	Skupaj	133	100%

Tabela 4: Trenutni status anketiranih
(Vir: Lastna raziskava)

3. STAROSTNA STRUKTURA

Anketirane smo razdelili v sedem starostnih skupin. Iz grafa je razvidno, da prevladuje starostna skupina 31–40 let, ki šteje 48 oseb oziroma 36 % vprašanih. Anketo sta izpolnili tudi dve osebi, stari 10–20 let, in štiri osebe, starejše od 60 let.



Slika 6: Starostna struktura anketiranih
(Vir: Lastna raziskava)

V katero starostno kategorijo spadate?			
	Odgovori	Frekvenca	Veljavni
	1 (10 do 20 let)	2	1%
	2 (21 do 30 let)	27	20%
	3 (31 do 40 let)	48	36%
	4 (41 do 50 let)	32	24%
	5 (51 do 60 let)	21	16%
	6 (61 do 70 let)	4	3%
	7 (71 let in več)	0	0%
Veljavni	Skupaj	134	100%

Tabela 5: Starostna struktura
(Vir: Lastna raziskava)

4. STRUKTURA ASERTIVNIH ODGOVOROV

Številka vprašanja	Trditev	Delež asertivnih
1	Ko med pogovorom s sogovornikom pride do nesoglasij, se umaknem in izognem konfliktu.	66 47%
2	Za svoje vedenje in odločitve vedno prevzamem odgovornost.	89 64%
3	Pri komuniciranju sem neposreden. Vedno povem tisto, kar mislim.	100 72%
4	Velikokrat prikrivam svoja čustva.	82 59%
5	Za vsako ceno dobim tisto, kar si želim.	21 15%
6	Nočem imeti težav, zato sem raje tiho, tako ali tako me nihče ne upošteva.	77 56%
7	Ko sem užaljen zaradi vedenja neke osebe, svoje bridke občutke potlačim vase.	24 17%
8	Pogosto sem zaskrbljen, kaj drugi mislijo o meni.	75 54%
9	Ko me nekdo pohvali, se počutim neprijetno in zardim.	59 43%
10	Kritiko mirno sprejem. Poslušam, kaj ima sogovornik povedati.	45 33%
11	Če kritike ne razumem, sogovornika prosim za pojasnilo.	60 43%
12	Ko nekomu želim povedati kritiko, postanem napet in se večkrat razburim.	16 12%
13	Če me kdo kritizira, se branim.	67 49%
14	Jasno in spoštljivo izrazim svoje želje in pričakovanja.	47 34%
15	Če se ne strinjam z zahtevo sogovornika, odločno, a spoštljivo rečem "NE".	44 32%
16	Ne komentiram in ne dajem 'dobronamernih' nasvetov, če me za to nihče ne prosi.	53 38%
17	Nikoli nimam občutka krivde.	41 30%
18	Raje molčim, kot da bi moral razlagati svoja drugačna stališča.	79 57%
19	Pripadnost ustvarjam, tako da dajem občutek, da enako mislim.	37 27%

*Tabela 6: Delež asertivnih anketirancev
(Vir: Lastna raziskava)*

Pripravili smo 19 trditev, ki so značilne za pasivno, agresivno ali asertivno vedenje. Anketiranci so imeli možnost odgovoriti, kakšno vedenje oziroma odzivanje je najbolj značilno zanje. Izbirali so med odgovori nikoli, redko, pogosto in vedno.

Predhodno smo v svoji evidenci označili, kateri odgovori so asertivni. Ostalih v analizi in tabeli nismo prikazali.

Na vsa vprašanja ni odgovorilo enako število anketiranih. Največ jih je odgovorilo na prvo vprašanje, in sicer 139, v povprečju pa je odgovarjalo na trditve 137 vprašanih, katerih odgovori so bili tudi veljavni.

Med vsemi odgovori smo se osredotočili na odgovore, ki so bili asertivni. Ugotovili smo, da v povprečju z 41,16 % osebe odgovarjajo z asertivno vrsto komunikacije. Za svoje vedenje in odločitve vedno prevzamejo odgovornost, pogosto pa so v komuniciranju neposredni in vedno povedo tisto, kar mislijo. Kadar kritike ne razumejo, prosijo sogovornika za pojasnilo. Od 138 anketiranih 79 oseb svoja stališča izraža jasno in spoštljivo, prav tako redko skrivajo svoja čustva pred drugimi.

Številka vprašanja	Nikoli	Redko	Pogosto	Vedno	Skupaj
2 Za svoje vedenje in odločitve vedno prevzamem odgovornost.	0 0%	3 2%	47 34%	89 64%	139 100%
3 Pri komuniciranju sem neposreden. Vedno povem tisto, kar mislim.	1 1%	14 10%	100 72%	24 17%	139 100%
4 Velikokrat prikrivam svoja čustva.	13 9%	82 59%	44 32%	0 0%	139 100%
11 Če kritike ne razumem, sogovornika prosim za pojasnilo.	3 2%	8 6%	67 49%	60 43%	138 100%
14 Jasno in spoštljivo izrazim svoje želje in pričakovanja.	1 1%	13 9%	77 56%	47 34%	138 100%
18 Raje molčim, kot da bi moral razlagati svoja drugačna stališča.	21 15%	79 57%	36 26%	2 1%	138 100%

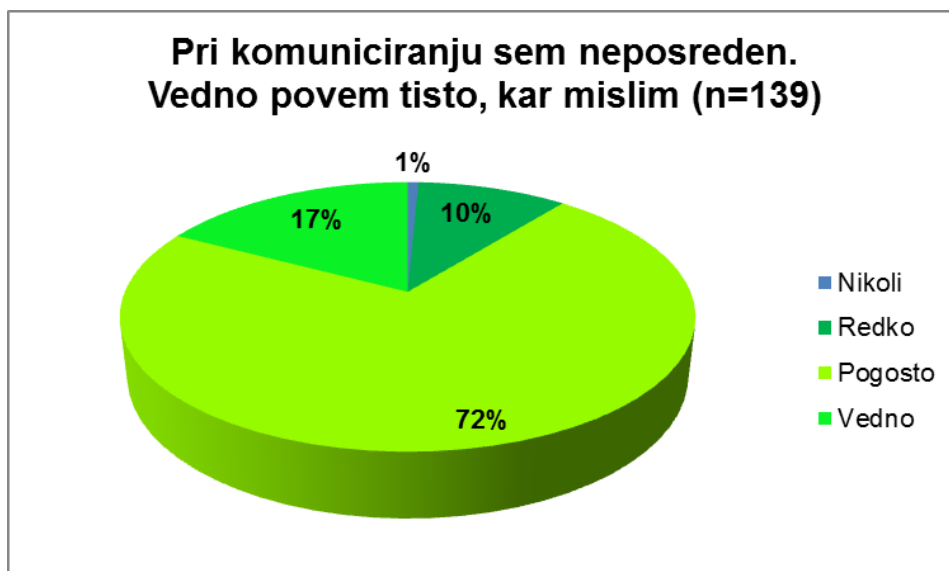
* opomba: obarvani rezultati so odgovori, ki so asertivni

Tabela 7: Struktura analiziranih asertivnih odgovorov
(Vir: Lastna raziskava)



Slika 7: Prevzemanje odgovornosti
(Vir: Lastna raziskava)

Pri drugem vprašanju v prvem sklopu ankete ugotovimo, da 89 anketiranih za svoje vedenje in odločitve vedno prevzame odgovornost. Asertivne osebe ne pozabijo na svoje pravice in pravice drugih, prav tako se zavedajo posledic svojega vedenja in njihovega vpliva na druge. Kar 100 anketiranih od 139 pa je pri komunikaciji neposrednih. Svojemu sogovorniku pogosto povedo, kaj mislijo in kako se počutijo.

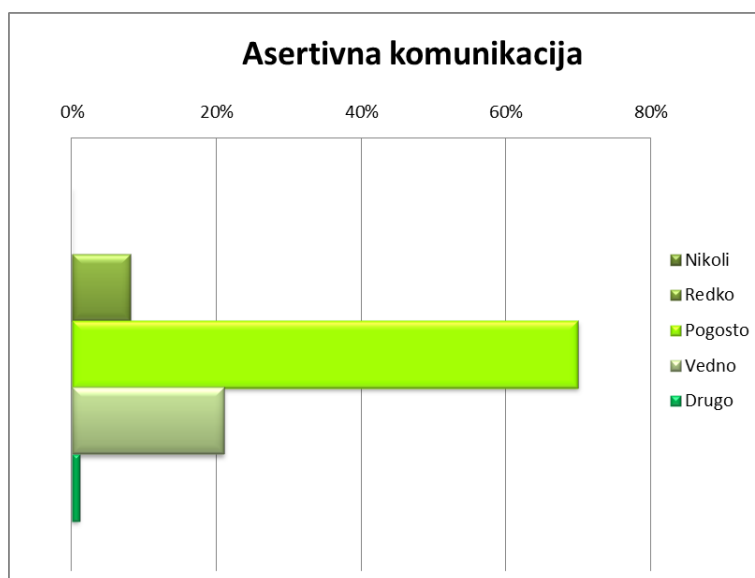


Slika 8: Neposrednost pri komuniciranju
(Vir: Lastna raziskava)

Pri sedmem vprašanju smo prav tako ugotavljali, kako svojo komunikacijo ocenjujejo anketiranci. Pri tem vprašanju je prvič omenjena beseda asertivnost, ki je s sopomenkami obrazložena. Raziskujemo, v kolikšni meri anketiranci komunicirajo odločno, a prijazno. Zanima nas, kolikokrat se postavijo zase, kar je temeljno načelo asertivnega vedenja.

Kako ocenjujete svojo komunikacijo z drugimi? V kolikšni meri ste asertivni (odločni, a prijazni, se postavite zase)?

Iz grafa, ki predstavlja, v kolikšni meri smo asertivni, je razvidno, da prevladuje odgovor pogosto. Prikazuje, da od 132 anketiranih 70 % vprašanih pogosto komunicira odločno in prijazno. Prav tako se pogosto postavijo zase. Ugotovili smo, da je najpogostejši komunikacijski slog anketirancev asertiven.



Slika 9: Asertivna komunikacija
(Vir: Lastna raziskava)

Kako ocenjujete svojo komunikacijo z drugimi? V kolikšni meri ste asertivni (odločni, a prijazni, se postavite zase)?			
	Odgovori	Frekvenca	Veljavni
	Nikoli	0	0%
	Redko	11	8%
	Pogosto	92	70%
	Vedno	28	21%
	Drugo	1	1%
Veljavni	Skupaj	132	100%

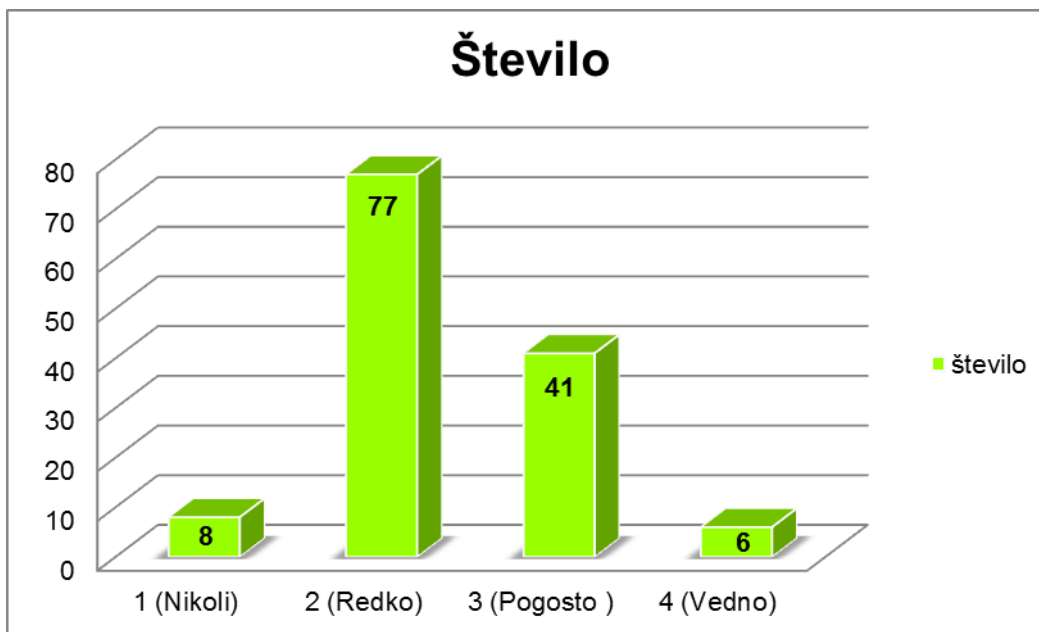
Tabela 8: V kolikšni meri ste asertivni?
(Vir: Lastna raziskava)

5. Lahko drugi izkoristijo vašo dobroto in vam vzbudijo občutek krivde, ker jim niste priskočili na pomoč?

77 od 132 anketiranih meni, da drugi redko izkoristijo njihovo dobroto in jim vzbujajo občutek krivde. To, da se znamo postaviti zase in drugega spoštljivo ter odločno zavrnemo brez občutka krivde, kaže na visoko stopnjo asertivnosti.

Lahko drugi izkoristijo vašo dobroto in vam vzbudijo občutek krivde, ker jim niste priskočili na pomoč?		
Odgovori	Število	Odstotek
1 (Nikoli)	8	6%
2 (Redko)	77	58%
3 (Pogosto)	41	31%
4 (Vedno)	6	5%
Skupaj	132	100%

Tabela 9: Občutek krivde in izkoriščanje naše dobrote
(Vir: Lastna raziskava)



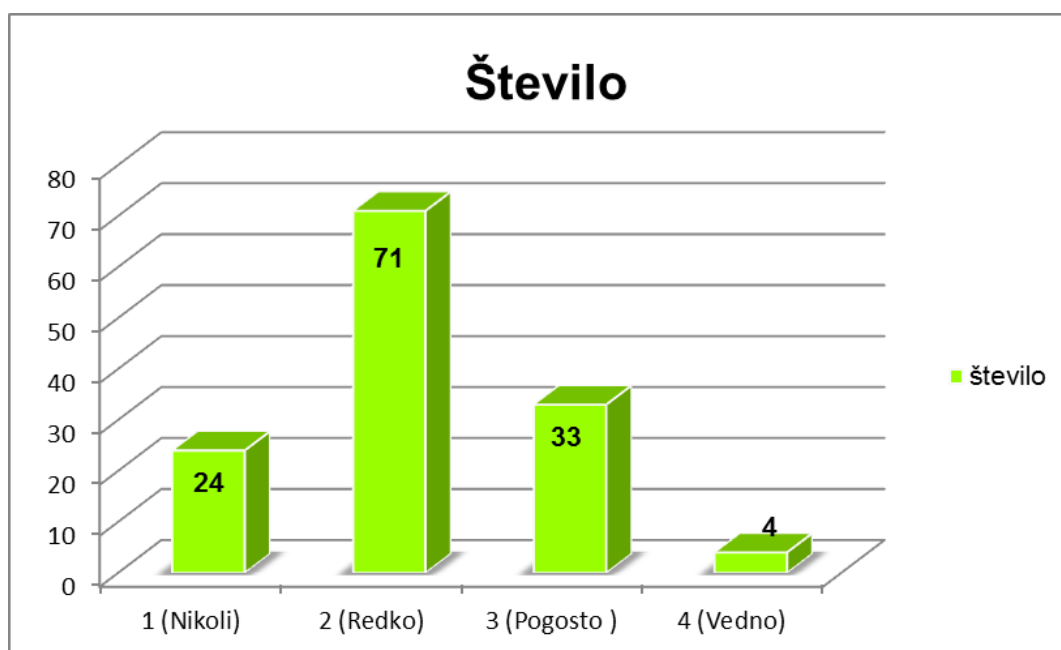
Slika 10: Lahko drugi izkoristijo vašo dobroto?
(Vir: Lastna raziskava)

6. Vas zasipajo z neprijetnimi opravili v službi, ker se bojite kaj odkloniti?

Kako odgovoriti »ne«, je velik izziv, posebno za tiste ki jim primanjkuje samozavesti. Nekateri ljudje so prepričani, da morajo sprejeti vsako delo, posledica tega pa je lahko preobremenjenost in stres ter pomanjkanje časa za stvari, ki so jim všeč. Raziskava kaže, da 54 % vprašanih uspešno odkloni zasipanje z neprijetnimi opravili na delovnem mestu.

Vas zasipajo z neprijetnimi opravili v službi, ker se bojite kaj odkloniti?		
Odgovori	Število	Odstotek
1 (Nikoli)	24	18%
2 (Redko)	71	54%
3 (Pogosto)	33	25%
4 (Vedno)	4	3%
Skupaj	132	100%

Tabela 10: Odklonitev neprijetnih opravil
(Vir: Lastna raziskava)



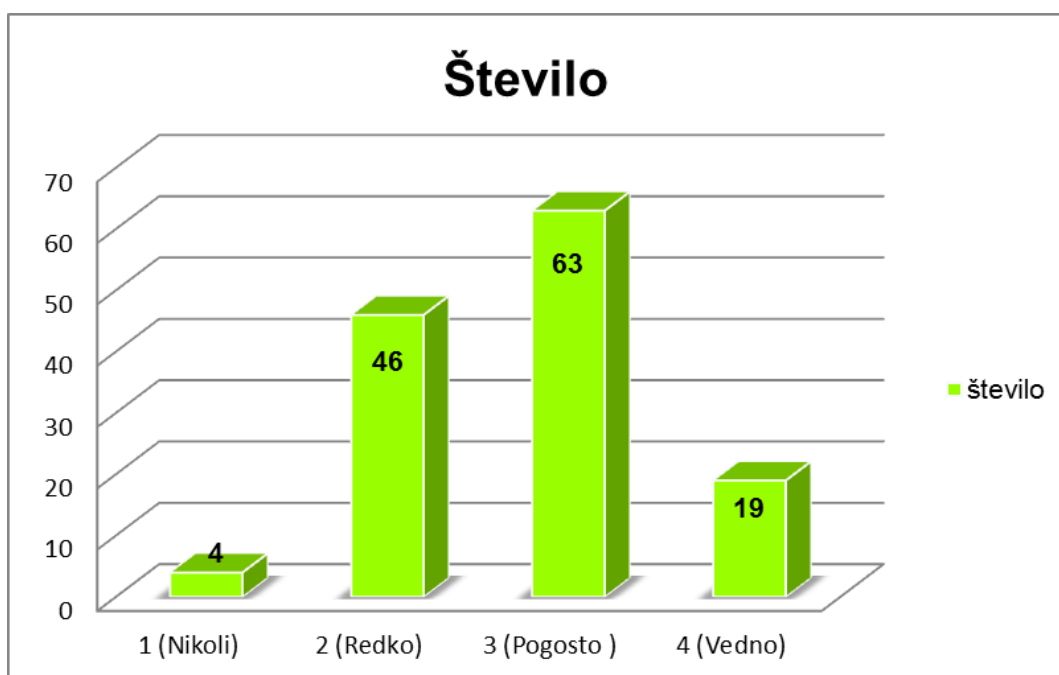
Slika 11: Vas zasipajo z neprijetnimi opravili v službi, ker se bojite kaj odkloniti?
(Vir: Lastna raziskava)

7. Ste se pripravljene za kaj odločiti oziroma slediti svojim sanjam, čeprav bi vas lahko prijatelji ali družinski člani kritizirali?

Ena izmed pravic je tudi ta, da si postavimo lastne cilje in si jih prizadevamo izpolniti. Imamo pravico, da svoje cilje in sanje izpolnimo neodvisno od ciljev in pričakovanj, ki jih imajo drugi. V anketi je 63 vprašanih odgovorilo, da pogosto oziroma 19 anketiranih vedno sledi svojim sanjam, ne glede na pričakovanja in kritike družinskih članov in znancev.

Ste se pripravljene za kaj odločiti oziroma slediti svojim sanjam, čeprav bi vas lahko prijatelji ali družinski člani kritizirali?		
Odgovori	Število	Odstotek
1 (Nikoli)	4	3%
2 (Redko)	46	35%
3 (Pogosto)	63	48%
4 (Vedno)	19	14%
Skupaj	132	100%

Tabela 11: Sledenje sanjam kljub kritiziranju
(Vir: Lastna raziskava)



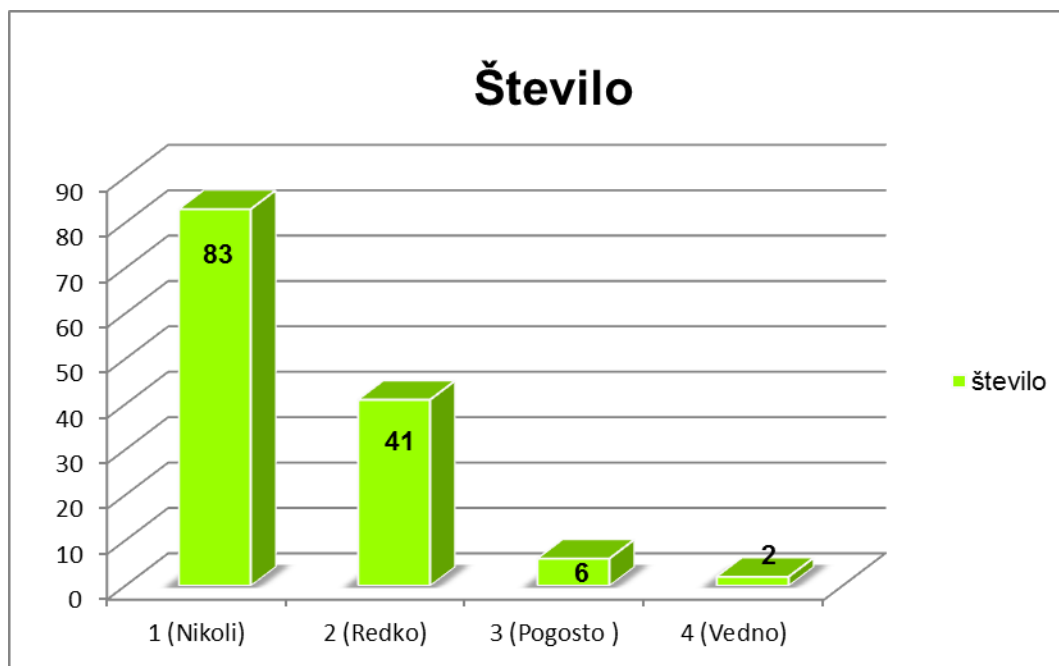
Slika 12: Ste se pripravljene za kaj odločiti oziroma slediti svojim sanjam, čeprav bi vas lahko prijatelji ali družinski člani kritizirali?
(Vir: Lastna raziskava)

8. Vas akviziterji pregovorijo, da kupite izdelke ali storitve, ki jih nikoli niste nameravali ali jih ne potrebujete?

Iz tabele je razvidno, da 83 anketiranih nikoli ne pristane na nakup izdelkov, ki jih ne nameravajo kupiti. Ne dovolijo, da bi akviziterji vplivali na njihovo odločitev.

Vas akviziterji pregovorijo, da kupite izdelke ali storitve, ki jih nikoli niste nameravali ali jih ne potrebujete?		
Odgovori	Število	Odstotek
1 (Nikoli)	83	63%
2 (Redko)	41	31%
3 (Pogosto)	6	5%
4 (Vedno)	2	2%
Skupaj	132	100%

Tabela 12: Ali vas akviziterji prepričajo v nakup?
(Vir: Lastna raziskava)



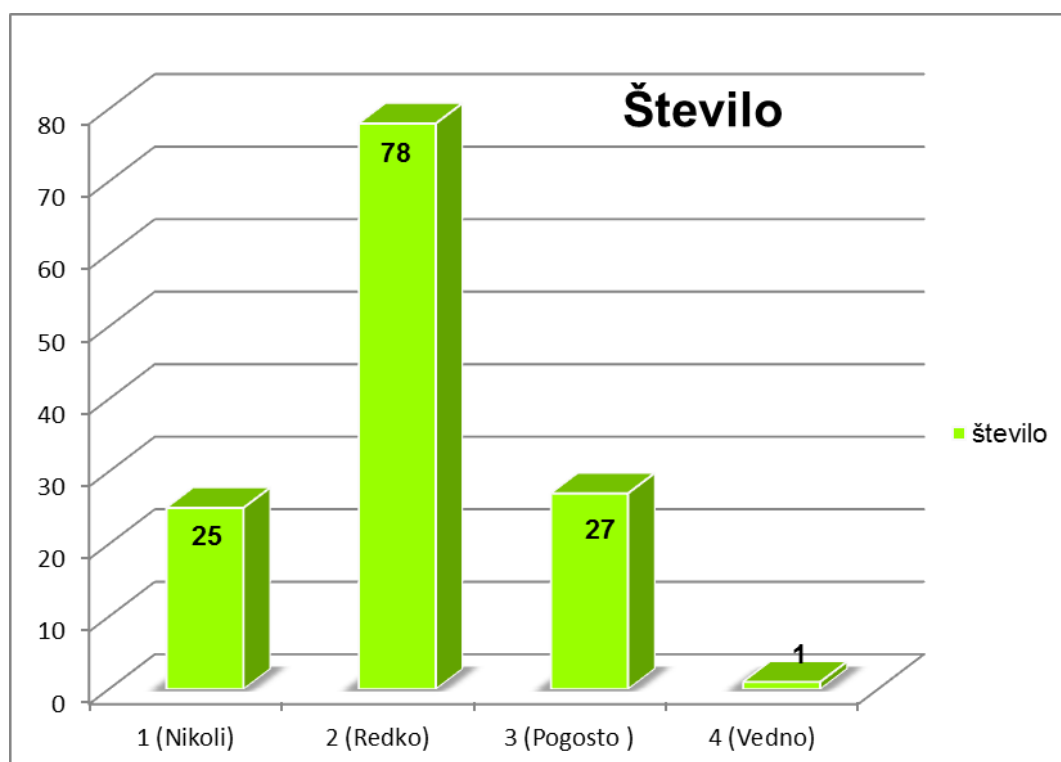
Slika 13: Vas akviziterji pregovorijo, da kupite izdelke ali storitve, ki jih nikoli niste nameravali ali jih ne potrebujete?
(Vir: Lastna raziskava)

9. Težko kritizirate dejanja drugih, tudi če vam škodijo?

Konstruktivna kritika lahko izboljša produktivnost in medsebojne odnose. 60 % anketiranih s podajanjem kritike nima težav. Kadar nam nekdo s svojim obnašanjem in dejanji povzroča škodo, imamo pravico, da poskrbimo za svoje zadovoljstvo in dobro počutje. Pomembno je, da poudarimo svoja videnja ter občutke. Vedno kritiziramo vedenje ali dejanje človeka in nikoli njegove osebnosti.

Težko kritizirate dejanja drugih, tudi če vam škodijo?		
Odgovori	Število	Odstotek
1 (Nikoli)	25	19%
2 (Redko)	78	60%
3 (Pogosto)	27	21%
4 (Vedno)	1	1%
Skupaj	131	100%

Tabela 13: Kritiziramo dejanja tistih, ki nam škodijo?
(Vir: Lastna raziskava)



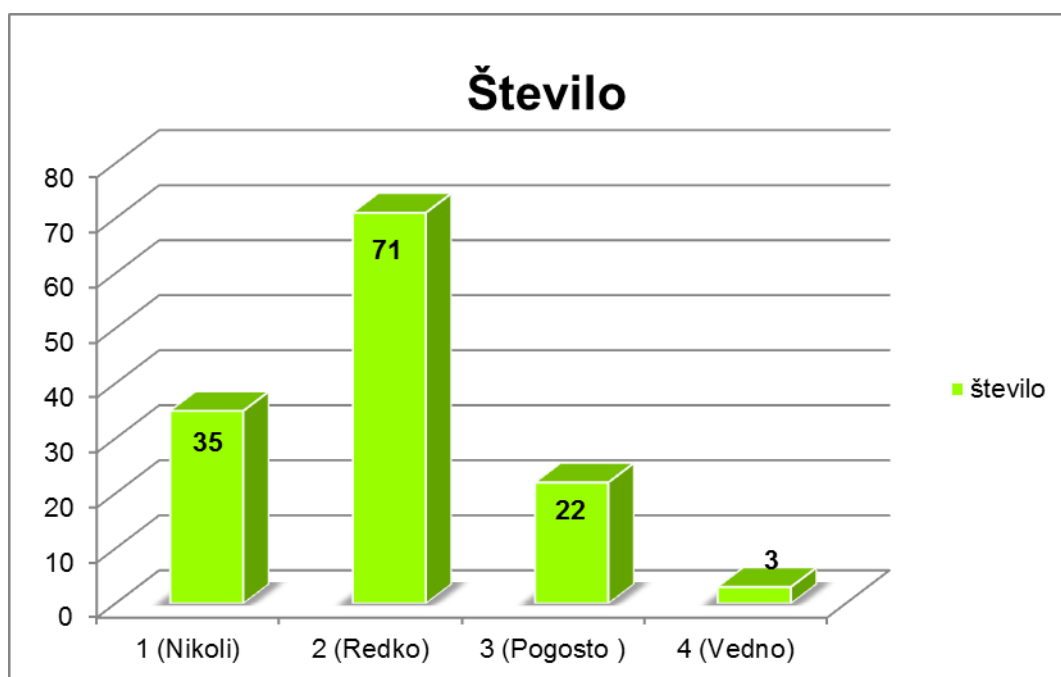
Slika 14: Težko kritizirate dejanja drugih, tudi če vam škodijo?
(Vir: Lastna raziskava)

10. Težko izražate svoje mnenje in občutke v skupini ali v pogovoru v dvoje?

Različne osebne lastnosti posameznika ter izkušnje iz preteklosti lahko privedejo do različnega odzivanja. Strah pred tem, da naše mnenje ni pomembno, da je to, kar počnemo, napačno, lahko privede do izolacije. 17 % anketiranih pogosto težko izraža svoje mnenje, kar 54 % anketiranih pa ima redko težave z izražanjem svojih občutkov. Posamezniki verjamejo, da je njihovo mnenje pomembno in se zavedajo, da ga imajo pravico samozavestno izraziti.

Težko izražate svoje mnenje in občutke v skupini ali v pogovoru v dvoje?		
Odgovori	Število	Odstotek
1 (Nikoli)	35	27%
2 (Redko)	71	54%
3 (Pogosto)	22	17%
4 (Vedno)	3	2%
Skupaj	131	100%

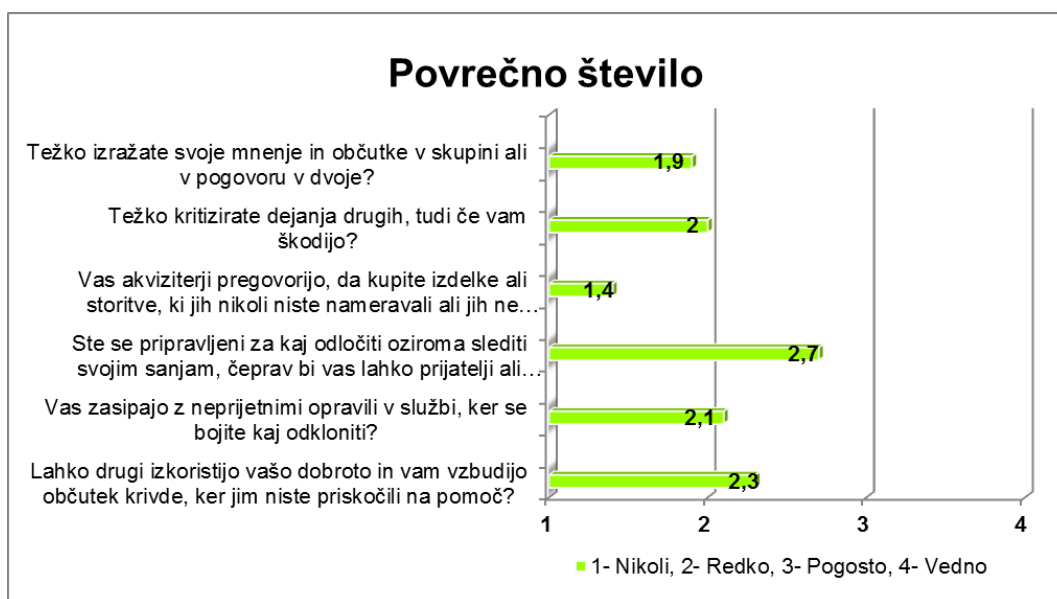
Tabela 14: Izražanje mnenja in občutkov
(Vir: Lastna raziskava)



Slika 15: Težko izražate svoje mnenje in občutke v skupini ali v pogovoru v dvoje?
(Vir: Lastna raziskava)

Vprašanja	Odgovori					Veljavni	Povprečje
	Nikoli	Redko	Pogosto	Vedno	Skupaj		
Lahko drugi izkoristijo vašo dobroto in vam vzbudijo občutek krivde, ker jim niste priskočili na pomoč?	8 6%	77 58%	41 31%	6 5%	132 100%	132	2,3
Vas zasipajo z neprijetnimi opravili v službi, ker se bojite kaj odkloniti?	24 18%	71 54%	33 25%	4 3%	132 100%	132	2,1
Ste se pripravjeni za kaj odločiti oziroma slediti svojim sanjam, čeprav bi vas lahko prijatelji ali družinski člani kritizirali?	4 3%	46 35%	63 48%	19 14%	132 100%	132	2,7
Vas akviziterji pregovorijo, da kupite izdelke ali storitve, ki jih nikoli niste nameravali ali jih ne potrebujete?	83 63%	41 31%	6 5%	2 2%	132 100%	132	1,4
Težko kritizirate dejanja drugih, tudi če vam škodijo?	25 19%	78 60%	27 21%	1 1%	131 100%	131	2
Težko izražate svoje mnenje in občutke v skupini ali v pogovoru v dvoje?	35 27%	71 54%	22 17%	3 2%	131 100%	131	1,9

Tabela 15: Povprečje odgovorov drugega sklopa vprašanj v anketi
(Vir: Lastna raziskava)



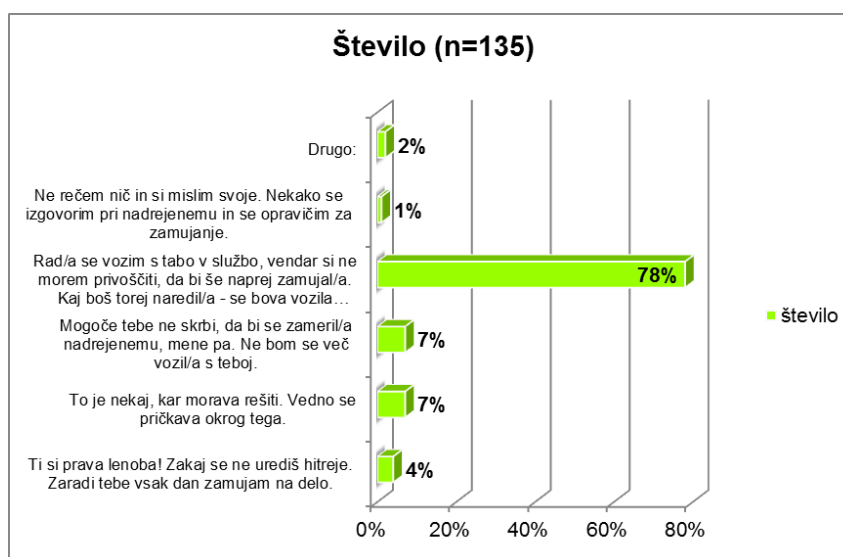
Slika 16: Povprečje vseh odgovorov drugega sklopa vprašanj v anketi
(Vir: Lastna raziskava)

11. S sodelavcem se izmenično vozite v službo. Vsako jutro zamuja, vi ga čakate in zamudite na delovno mesto 15 minut. Na kakšen način poveste sodelavcu, da se to ne sme več dogajati?

Iz tabele in grafa ugotovimo, da je 78 % anketiranih na vprašanje odgovorilo asertivno. Sodelavca smo postavili pred dejstvo, da se z njim zelo radi vozimo, vendar nam zamujanje na delovno mesto povzroča težave in nelagodje. Prvi korak je pohvala, v drugem koraku opišemo svoje občutke zaradi sodelavčevega vedenja in v tretjem razložimo posledice, ki bodo nastale ob neupoštevanju naših želja.

S sodelavcem se izmenično vozite v službo. Vsako jutro zamuja, vi ga čakate in zamudite na delovno mesto 15 minut. Na kakšen način poveste sodelavcu, da se to ne sme več dogajati?		
Odgovori	Frekvenca	Veljavni
Ti si prava lenoba! Zakaj se ne urediš hitreje. Zaradi tebe vsak dan zamujam na delo.	6	4%
To je nekaj, kar morava rešiti. Vedno se pričkava okrog tega.	10	7%
Mogoče tebe ne skrbi, da bi se zameril/a nadrejenemu, mene pa. Ne bom se več vozil/a s teboj.	10	7%
Rad/a se vozim s tabo v službo, vendar si ne morem privoščiti, da bi še naprej zamujal/a. Kaj boš torej naredil/a - se bova vozila skupaj ali se boš od jutri dalje vozil sam.	105	78%
Ne rečem nič in si mislim svoje. Nekako se izgovorim pri nadrejenemu in se opravičim za zamujanje.	1	1%
Drugo:	3	2%
Skupaj	135	100%

*Tabela 16: Izmenična vožnja in zamujanje na delovno mesto
(Vir: Lastna raziskava)*



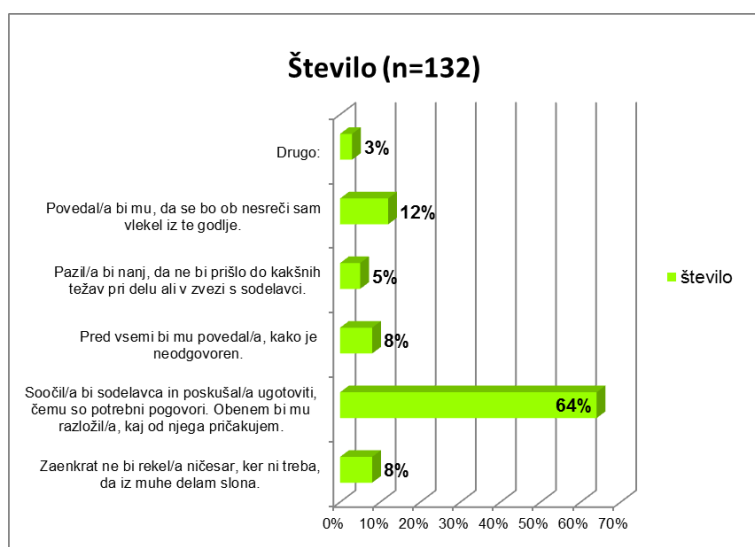
*Slika 17: Izmenična vožnja in zamujanje na delovno mesto
(Vir: Lastna raziskava)*

12. Jože je delavec na gradbišču, kjer je delo zelo zahtevno in odgovorno. Opazili ste, da pogosto klepeta po telefonu in s tem ogroža vas in preostale delavce. Kaj bi storili v tem primeru?

Iz tabele je razvidno, da bi v primeru, ko nas sodelavec ogroža s svojim vedenjem, kar 64 % anketiranih soočilo sodelavca z njegovim neodgovornim ravnanjem. Poskušali bi ugotoviti, kaj je razlog za tako dolge telefonske razgovore na delovnem mestu, kjer je potrebna zbranost in pozornost. Sodelavcu bi povedali, da njegovo vedenje ogroža našo varnost in mu razložili, kaj od njega pričakujemo.

Jože je delavec na gradbišču, kjer je delo zelo zahtevno in odgovorno. Opazili ste, da pogosto klepeta po telefonu in s tem ogroža vas in preostale delavce. Kaj bi storili v tem primeru?		
Odgovori	Frekvenca	Veljavni
Zaenkrat ne bi rekel/a ničesar, ker ni treba, da iz muhe delam slona.	10	8%
Soočil/a bi sodelavca in poskušal/a ugotoviti, čemu so potrebni pogovori. Obenem bi mu razložil/a, kaj od njega pričakujem.	85	64%
Pred vsemi bi mu povedal/a, kako je neodgovoren.	10	8%
Pazil/a bi nanj, da ne bi prišlo do kakšnih težav pri delu ali v zvezi s sodelavci.	7	5%
Povedal/a bi mu, da se bo ob nesreči sam vlek iz te godlje.	16	12%
Drugo:	4	3%
Skupaj	132	100%

Tabela 17: Kaj storiti v primeru, ko delavec ogroža zaposlene?
(Vir: Lastna raziskava)



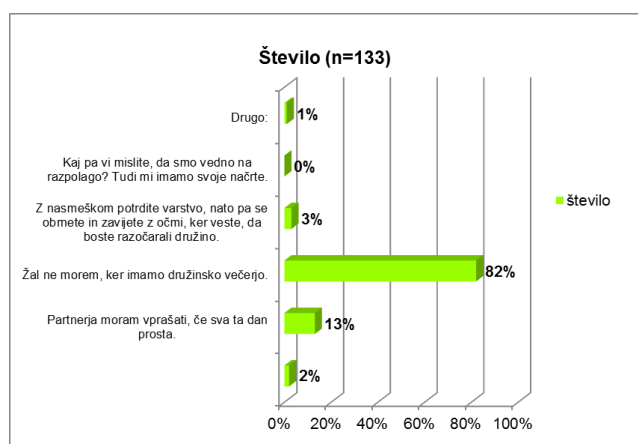
Slika 18: Soočanje sodelavca z odgovornostjo
(Vir: Lastna raziskava)

13. V soboto zvečer res ne bi radi čuvali sosedovih otrok, ker ste s partnerjem že dogovorjeni za dolgo obljubljeno družinsko večerjo. Ko vas prosijo, ne veste, kaj naj jim rečete. Kaj odgovorite?

Pri organizaciji našega časa je pomembno, da točno določimo, katere obveznosti in zadeve so za nas prioriteta. Ugotoviti moramo, kaj oziroma kdo nam krade čas, ki smo ga nameravali izkoristiti drugače. Pri vprašanju, ki smo ga zastavili, je prioriteta dolgo načrtovana družinska večerja, ki jo lahko uniči varovanje sosedovih otrok. Najmočnejše orodje za organizacijo časa je preprosta beseda »ne«, ki jo s pomočjo asertivnega odzivanja lahko izgovorimo vljudno in z razumevanjem. S tem nikoli ne zavrnamo človeka, ampak le njegovo prošnjo. 109 anketirancev je na to vprašanje odgovorilo z asertivnim odgovorom.

V soboto zvečer res ne bi radi čuvali sosedovih otrok, ker ste s partnerjem že dogovorjeni za dolgo obljubljeno družinsko večerjo. Ko vas prosijo, ne veste, kaj naj jim rečete. Kaj odgovorite?		
Odgovori	Frekvenca	Veljavni
Pogledati moram na koledar in vam sporočim pozneje." Po premisleku pristanete na varstvo otrok, ker se ne bi radi zamerili sosedom.	2	2%
Partnerja moram vprašati, če sva ta dan prosta.	17	13%
Žal ne morem, ker imamo družinsko večerjo.	109	82%
Z nasmeškom potrdite varstvo, nato pa se obrnete in zavijete z očmi, ker veste, da boste razočarali družino.	4	3%
Kaj pa vi mislite, da smo vedno na razpolago? Tudi mi imamo svoje načrte.	0	0%
Drugo:	1	1%
Skupaj	133	100%

Tabela 18: Družinska večerja in varovanje sosedovih otrok
(Vir: Lastna raziskava)



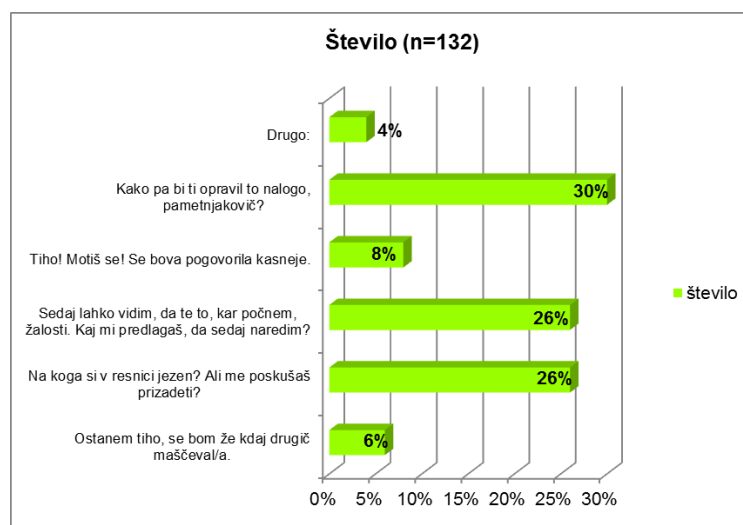
Slika 19: Družinska večerja in varovanje sosedovih otrok
(Vir: Lastna raziskava)

14. Na sestanku vaš sodelavec ves čas izraža svoje mnenje in vi ste njegova tarča. Posmehuje se vam, vas žali in na glas obtožuje. Začne vas napadati z zlobnimi pripombami. Kaj mu boste rekli?

Agresivni ljudje napadajo človekovo samopodobo, s tem, ko žalijo, zmerjajo in obtožujejo druge, največkrat opravičujejo svoja dejanja in odločitve. Zmanjšujejo našo osebnost in samospoštovanje in za doseganje svojih ciljev ne kažejo sočutja. Pri treningu asertivnosti se naučimo, da se v takih primerih ne smemo zapreti vase. Sogovornika, ki nad nami izvaja verbalno nasilje, soočimo s svojimi občutki in mu povemo, da nas njegovo vedenje prizadene. V anketi je 52 % odgovorilo z asertivnim odgovorom, 30 % vprašanih pa bi se v tej situaciji branilo z agresivnim vedenjem.

Na sestanku vaš sodelavec ves čas izraža svoje mnenje in vi ste njegova tarča. Posmehuje se vam, vas žali in na glas obtožuje. Začne vas napadati z zlobnimi pripombami. Kaj mu boste rekli?		
Odgovori	Frekvenca	Veljavni
Ostanem tiho, se bom že kdaj drugič maščeval/a.	8	6%
Na koga si v resnici jezen? Ali me poskušaš prizadeti?	34	26%
Sedaj lahko vidim, da te to, kar počnem, žalosti. Kaj mi predlagaš, da sedaj naredim?	34	26%
Tiho! Motiš se! Se bova pogovorila kasneje.	11	8%
Kako pa bi ti opravil to nalogo, pametnjakovič?	40	30%
Drugo:	5	4%
Skupaj	132	100%

Tabela 19: Kako odgovorimo sodelavcu, ki se nam med sestankom posmehuje (Vir: Lastna raziskava)



Slika 20: Kako odgovorimo sodelavcu, ki se nam med sestankom posmehuje (Vir: Lastna raziskava)

6.4 UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE

Po izvedbi ankete smo analizirali podatke in na podlagi teh prišli do rezultatov. Preučevali smo sloge vedenja in načine komuniciranja pri podanih trditvah in situacijah. Pričakovali smo, da manj ljudi komunicira asertivno, vendar so rezultati ankete pokazali, da pri komunikaciji prevladuje asertivnost. V četrtem sklopu ankete so bile podane različne situacije in različni odgovori, kako bi se v primeru takšnih situacij odzvali. Pri vseh situacijah je prevladovalo asertivno vedenje. Anketiranci so imeli možnost podati tudi svoj odgovor. Odgovori treh oseb so bili agresivni oziroma pasivni.

Predpostavljali smo, da večina ljudi ne razume besede asertivnost in to predpostavko lahko potrdimo. Med pogovorom z anketiranci smo ugotovili, da večina prvič sliši za to besedo. Ko smo obrazložili, da gre za samozavestno, odločno, vendar spoštljivo vedenje, so razumeli njen pomen. Nekateri so še nekaj dni po rešeni anketi razpravljali o tej temi, zato se nam zdi zelo pomembno, da bi otroke že v šoli ozaveščali o asertivni vrsti sporazumevanja. Na delovnem mestu bi predlagali treninge asertivnosti in zaposlene spodbujali h kvalitetnejši komunikaciji in zadovoljstvu pri delu.

Asertivne komunikacije se lahko naučimo in k temu spodbujamo še preostale. S tem ustvarjamo kakovostno komuniciranje ter spoštljive in korektne medsebojne odnose. Ni pomembna starost na naši življenjski poti, pomembno je, kam gremo in v katero smer gre naš razvoj. Spoznati moramo resnico o sebi, si zaupati in slediti lastnemu mnenju in občutkom. Če izberemo pravo pot, bomo zadovoljni s seboj in svojim življenjem. Tehniko asertivnosti lahko uporabljamo v vsaki situaciji, predvsem pa v tistih, v katerih so kršene naše pravice in pravice naših bližnjih.

Če bi anketo pripravljali ponovno, bi vprašanja in trditve zastavili tako, da bi iz odgovorov lahko razbrali, ali je odgovor anketiranca moškega spola ali ženskega. S tem bi lahko ugotovili, v kolikšni meri asertivno komunicirajo moški in v kolikšni ženske. Preverili bi tudi razliko med starostjo, izobrazbo in delovnimi izkušnjami ter rezultate primerjali.

7 ZAKLJUČEK

Proces komuniciranja je izjemno pomemben za človeka. Z ljudmi, ki nas obkrožajo, ustvarjamo raznolike odnose, ki naj temeljijo na spoštovanju sebe in drugih. Vsak od nas ima pravico do svojega mnenja. Ko sogovornik v nas izzove neko čustvo, je zelo pomembno, da ga prepoznamo in premislimo, kako se bomo nanj odzvali.

Prav je, da prisluhnemo sogovorniku in si izmenjamo misli, različne izkušnje, pričakovanja in prepričanja, obenem pa se učimo sporazumevati besedno in nebesedno. Če želimo izboljšati svojo prihodnost, začnimo delati na sebi. Spremembe našega vedenja bodo vzgled ostalim, drugačno delovanje se bo končno odražalo v drugačnih rezultatih. Slabše delujemo, če je naše razmišljanje ves čas negativno, za svoje vedenje krivimo partnerja, družinske člane, smo pesimistični in vso energijo porabimo za razmišljanje o svoji nesrečni usodi. Uvideti moramo, da nam napake, ki jih naredimo v življenju, pomagajo k izpopolnjevanju osebnosti. Poiskati moramo pot, ki bo v našem razmišljanju sprožila pozitivne občutke in nam prinesla notranje in zunanje bogastvo.

Iz rezultatov ankete je razvidno, da vprašani znajo ravnati asertivno. V različnih situacijah se vsak posameznik odziva drugače. Vrste vedenj se v komunikacijskem procesu izmenjujejo. Besedno in nebesedno komunikacijo lahko nadziramo in sami izbiramo, kako se bomo sporazumevali. Asertivno komuniciranje je večšina, s katero lahko dosežemo dobre medsebojne odnose, ki so pomembni za naše delovanje v družbi, na delovnem mestu in v družinskem okolju. V raziskavi smo na podlagi trditev in situacij, ki so predstavljale različne vedenjske vzorce, ugotovili, da 41 % oseb komunicira asertivno, odločno izražajo svoje želje, mirno sprejmejo kritiko in sprejemajo odgovornost za svoje ravnanje. Kar 70 % anketiranih meni, da komunicirajo asertivno.

Že pri majhnemu otroku lahko začnemo z asertivno vzgojo. Pohvalimo, kar stori dobrega in ne namenjamo prevelike pozornosti tistemu, kar naredi slabo. Kritiko namenimo vedenju in ne osebnosti. Ko odrastemo, se stalno kritiziranje v mladosti odraža na našem vedenju. Ko nam nekdo skuša razložiti, da nekaj delamo narobe, se počutimo ogrožene in napadene. V sebi sprožimo obrambni mehanizem in se v razburjenem stanju odzovemo z agresijo. Uspešno komuniciranje je temelj našega odnosa z drugimi, ni privzgojeno, lahko se ga naučimo. Za začetek lahko asertivno vzgajamo svoje otroke, v partnerskem odnosu prisluhnemo partnerju, povemo svoje občutke, misli in želje. Poiščemo skupno rešitev in se prilagajamo. Na delovnem mestu svojim sodelavcem povemo, kaj nas moti in kako lahko zadeve uspešno razrešimo, da bosta obe strani zadovoljni. Probleme skušajmo reševati tako, da ljudi ne napadamo, sprejmimo odgovornosti. Pomembno je, da v sebi spoznamo, da imamo svoje življenje, s katerim želimo upravljati sami in ne dovolimo manipulatorjem, da namesto nas sprejemajo odločitve. Glavno načelo asertivnega

vedenja je, da postanemo samozavestni, s tem ko spoštujemo sami sebe in druge ljudi, ki nas obkrožajo. Zavedati se moramo, da imamo svoje pravice in zastavljene cilje dosežemo s komunikacijo, ki v nas ohranja mir in zadovoljstvo.

LITERATURA IN VIRI

Knjige:

- Anderson, K. (2007). *Učinkovito reševanje konfliktov*. Ljubljana: Založba Tuma.
- Blanchard, K. L. (2004). *Pljusk vibracij! Moč pozitivnih odnosov*. Ljubljana: Tuma.
- Cava, R. (1990). *Kako se sporazumevati s težavnimi ljudmi*. Kranj: Založba Ganeš.
- Dragoš, S. L. (2005). *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Gabor, D. (2006). *Kako ravnati v 101 neprijetni situaciji*. Ljubljana: Tuma.
- Grubiša, N. &. (2003). *Iz dnevnika milijonarja ... ali bogastvo je v nas*. Bled: Phantom.
- Hofstede, G. J., Pedersen, P. B. in Hofstede, G. (2006). *Komuniciranje. Raziskovanje kulture. Primeri, vaje in simulacije*. Ljubljana: Družba Piano.
- Kavčič, B. (2000). *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Litvinoff, S. (2006). *Bližnjice do samozavesti. Vaš osebni akcijski načrt v 10 korakih*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Mihaljčič, Z. (2006). *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Jutro.
- Možina, S. et al. (1995). *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Obzorje.
- Mumel, D. (2008). *Komuniciranje v poslovnem okolju*. Maribor: De Vesta.
- Petrovič Erlah, P., in Žnidarec Demšar, S. (2004). *Asertivnost. Zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo*. Nazarje: Argos.
- Schilling, D. (2000). *50 dejavnosti za razvijanje čustvene inteligence*. Ljubljana: Inštitut za razvijanje osebne kakovosti.
- Tavčar, M. (1995). *Uspešno poslovno sporazumevanje*. Ljubljana: Novi Forum.
- Twentier, J. D. (1999). *Pozitivna moč pohvale, Kako s pohvalo spodbudimo ljudi k uspehu*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Zupan, N. (2014). *Osebna odličnost v podjetju*. Brežice: Primus.

Spletne strani:

- Asertivnost. Znete reči NE. (26. maj 2010). Pridobljeno 3. 12. 2015 z naslova <http://www.svet-je-lep.com/zdrav-duh-v-zdravem-telesu/asertivnost-znate-reci-ne/>.
- Jelenc, V. (20. januar 2016). Asertivna komunikacija. Pridobljeno 19.4.2016 z naslova <http://www.preberite.si/asertivna-komunikacija/>.
- Jerman, N. (september 2011). Asertivna komunikacija v podjetju – študija primera. Pridobljeno 28. 9. 2015 z naslova <http://www.cek.ef.uni-lj.si/UPES/jerman966.pdf>.
- Kavaš, M. (januar 2011). Asertivna komunikacija. Pridobljeno 3. 12. 2015 z naslova http://bb.si/doc/diplome/Kavas_Marija-Asertivna_komunikacija.pdf.
- Koren Kocjančič, M. (junij 2014). Pridobljeno iz Umetnost sprejetja kritike. Pridobljeno 24. 11. 2015 z naslova <http://samozavestni.si/umetnost-sprejetja-kritike/>.
- Koren Kocjančič, M. (junij 2014). Umetnost sprejetja kritike. Pridobljeno 24. 11. 2015 z naslova <http://samozavestni.si/umetnost-sprejetja-kritike/>.
- Krapež, B. (2007). *Asertivnost – Sinteza odločnosti in empatije*. Soutripanje 27. Pridobljeno 15. 10. 2015 z naslova <http://cdk.si/soutripanje/st47/asertivnost.htm>.
- Uzman, I. (2003). *Koncepti in veščine komunikacije*. Pridobljeno 15. 10. 2015 z naslova <http://www.leila.si/dokumenti/kom.pdf>.
- Zidar Gale, T. (ponedeljek. april 2016). *Tatjana Zidar Gale s sodelavci. Kako povedati kritiko?* Pridobljeno 10. 10. 2015 z naslova <http://www.retorika-zidar.si/>.
- Žagar, M. (21. maj 2012). Pridobljeno iz 10 zlatih pravil osebne komunikacije. Pridobljeno 19. 4. 2016 z naslova <http://filternet.si/dd/clanki/10-zlatih-pravil-osebne-komunikacije/>.
- Žigon, N. (marec 2013). Kritika: Grožnja ali priložnost? Pridobljeno 15.10.2016 z naslova <http://www.viva.si/Psihologija-in-odnosi/10217/Kritika-Groznja-ali-priloznost?index=2>.

PRILOGA

ASERTIVNA KOMUNIKACIJA

Spoštovani, sem Katarina Prašnikar, študentka Višje strokovne šole B&B Kranj, smer poslovna sekretarka. Pripravljam diplomsko nalogo z naslovom »Asertivna komunikacija pri sprejemanju in podajanju kritik«. Z raziskavo bom pridobila dragocene podatke za pripravo svoje diplomske naloge. Vljudno vas prosim, da si vzamete nekaj minut časa za izpolnitev ankete. Vprašalnik je anonimen, rezultati bodo objavljeni izključno v moji diplomski nalogi. Za sodelovanje se vam najlepše zahvaljujem.

Q1 - Prosim, izberite, kaj je značilno za vas.

	Nikoli	Redko	Pogosto	Vedno
Ko med pogovorom s sogovornikom pride do nesoglasij, se umaknem in izognem konfliktu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Za svoje vedenje in odločitve vedno prevzamem odgovornost.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pri komuniciranju sem neposreden. Vedno povem tisto, kar mislim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Velikokrat prikrivam svoja čustva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Za vsako ceno dobim tisto, kar si želim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nočem imeti težav, zato sem raje tiho, tako ali tako me nihče ne upošteva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ko sem užaljen zaradi vedenja neke osebe, svoje bridke občutke potlačim vase.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pogosto sem zaskrbljen, kaj drugi mislijo o meni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ko me nekdo pohvali, se počutim neprijetno in zardim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kritiko mirno sprejem. Poslušam, kaj ima sogovornik povedati.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Če kritike ne razumem, sogovornika prosim za pojasnilo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ko nekemu želim povedati kritiko, postanem napet in se večkrat razburim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Če me kdo kritizira, se branim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jasno in spoštljivo izrazim svoje želje in pričakovanja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Če se ne strinjam z zahtevo sogovornika, odločno, a spoštljivo rečem "NE".	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ne komentiram in ne dajem 'dobronamernih' nasvetov, če me za to nihče ne prosi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nikoli nimam občutka krivde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Nikoli	Redko	Pogosto	Vedno
Raje molčim, kot da bi moral razlagati svoja drugačna stališča.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pripadnost ustvarjam, tako da dajem občutek, da enako mislim.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q2 - Prosim, izberite, kaj za vas drži.

	Nikoli	Redko	Pogosto	Vedno
Lahko drugi izkoristijo vašo dobroto in vam vzbudijo občutek krivde, ker jim niste priskočili na pomoč?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vas zasipajo z neprijetnimi opravili v službi, ker se bojite kaj odkloniti?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ste se pripravljene za kaj odločiti oziroma slediti svojim sanjam, čeprav bi vas lahko prijatelji ali družinski člani kritizirali?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vas akviziterji pregovorijo, da kupite izdelke ali storitve, ki jih nikoli niste nameravali ali jih ne potrebujete?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Težko kritizirate dejanja drugih, tudi če vam škodijo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Težko izražate svoje mnenje in občutke v skupini ali v pogovoru v dvoje?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q3 - S sodelavcem se izmenično vozite v službo. Vsako jutro zamuja, vi ga čakate in zamudite na delovno mesto 15 minut. Na kakšen način poveste sodelavcu, da se to ne sme več dogajati?

- Ti si prava lenoba! Zakaj se ne urediš hitreje. Zaradi tebe vsak dan zamujam na delo.
- To je nekaj, kar morava rešiti. Vedno se pričkava okrog tega.
- Mogoče tebe ne skrbi, da bi se zameril/a nadrejenemu, mene pa. Ne bom se več vozil/a s teboj.
- Rad/a se vozim s tabo v službo, vendar si ne morem privoščiti, da bi še naprej zamujal/a. Kaj boš torej naredil/a - se bova vozila skupaj ali se boš od jutri dalje vozil sam.
- Ne rečem nič in si mislim svoje. Nekako se izgovorim pri nadrejenemu in se opravičim za zamujanje.
- Drugo:

Q4 - Jože je delavec na gradbišču, kjer je delo zelo zahtevno in odgovorno. Opazili ste, da pogosto klepeta po telefonu in s tem ogroža vas.

- Za enkrat ne bi rekel/a ničesar, ker ni treba, da iz muhe delam slona.
- Soočil/a bi sodelavca in poskušal/a ugotoviti, čemu so potrebni pogovori. Obenem bi mu razložil/a, kaj od njega pričakujem.
- Pred vsemi bi mu povedal/a, kako je neodgovoren.
- Pazil/a bi nanj, da ne bi prišlo do kakšnih težav pri delu ali v zvezi s sodelavci.
- Povedal/ bi mu, da se bo ob nesreči sam vlekel iz te godlje.
- Drugo:

Q5 - V soboto zvečer res ne bi radi čuvali sosedovih otrok, ker ste s partnerjem že dogovorjeni za dolgo obljubljeni družinski večerji. Ko vas prosijo, ne veste, kaj naj jim rečete. Kaj odgovorite?

- "Pogledati moram na koledar in vam sporočim pozneje." Po premisleku pristanete na varstvo otrok, ker se ne bi radi zamerili sosedom.
- "Partnerja moram vprašati, če sva ta dan prosta."
- "Žal ne morem, ker imamo družinsko večerjo."
- Z nasmeškom potrdite varstvo, nato pa se obrnete in zavijete z očmi, ker veste, da boste razočarali družino.
- "Kaj pa vi mislite, da smo vedno na razpolago? Tudi mi imamo svoje načrte."
- Drugo:

Q6 - Na sestanku vaš sodelavec ves čas izraža svoje mnenje in vi ste njegova tarča. Posmehuje se vam, vas žali in na glas obtožuje. Začne vas napadati z zlobnimi pripombami. Kaj mu boste rekli?

- Ostanem tiho, se bom že kdaj drugič maščeval/a.
- "Na koga si v resnici jezen? Ali me poskušaš prizadeti?"
- "Sedaj lahko vidim, da te to, kar počnem, žalosti. Kaj mi predlagaš, da sedaj naredim?"
- "Tiho! Motiš se! Se bova pogovorila kasneje."
- "Kako pa bi ti opravil to nalogo, pametnjakovič?"
- Drugo:

Q7 - Kako ocenjujete svojo komunikacijo z drugimi? V kolikšni meri ste asertivni (odločni, a prijazni, se postavite zase)?

- Nikoli
- Redko
- Pogosto
- Vedno
- Drugo:

Demografija

Spol:

- Moški
 Ženski

IF (1) (Demografija)

Kakšen je vaš trenutni status?

- Šolajoči
 Aktivni
 Neaktivni
 Brezposelni

IF (1) (Demografija)

V katero starostno kategorijo spadate?

- 10 do 20 let
 21 do 30 let
 31 do 40 let
 41 do 50 let
 51 do 60 let
 61 do 70 let
 71 let in več